

Laura Hulkari

TOIMEENTULOTUKIKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMINEN
SASTAMALASSA

Sosiaalialan koulutusohjelma
2013

TOIMEENTULOTUKIKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMINEN SASTAMALASSA

Hulkari, Laura

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Lokakuu 2013

Ohjaaja: Majuri-Kylväjä, Marjatta & Vaininen, Satu

Sivumäärä:

Liitteitä: 4

Avainsanat: toimeentulotuki, kehittäminen, asiakaskysely

Opinnäytetyön aiheena oli toimeentulotukikäytäntöjen kehittäminen Sastamalassa. Työ toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Työn tarkoituksena oli selvittää, miten Sastamalan sosiaalikeskuksen toimeentulotuen asiakkaat haluaisivat kehittää toimeentulotukikäytäntöä Sastamalassa, mitä he kokivat tämän hetkessä käytännössä hyvänä ja mitä huonona. Lisäksi selvitettiin kuinka tyytyväisiä asiakkaat olivat palveluun kokonaisuudessaan ja kuinka pitkiä toimeentulotuen asiakkuuksia Sastamalassa vastaajilla oli. Työn tavoitteena oli koota ja arvioida saatuja kehittämis ehdotuksia työn tilaajalle.

Tutkimuksessa toimeentulotukikäytännöillä tarkoitetaan sellaisia toimeentulotuen hakemiseen, ratkaisemiseen ja saamiseen liittyviä asioita ja menettelytapoja, jotka ovat kunnan/kuntayhtymän/kaupungin itse päätettävissä ja järjestettävissä. Näin ollen tutkimuksessa ei siis keskitytä tarkastelemaan esimerkiksi toimeentulotuen perusosien määrää koskevia mielipiteitä ja kehittämis ehdotuksia, koska perusosien määrät ovat valtakunnallisesti määritetyt ja sidottu kansaneläkeindeksiin.

Opinnäytetyön tutkimusosuus toteutettiin kevään 2013 aikana. Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, jossa käsiteltiin toimeentulotuen myöntämisperusteita ja asiakaslähetoistä kehittämistä sekä tutkimusosuudesta, mikä sisälsi asiakaskyselyt, aikuissosiaalityön tiimin haastattelut ja niiden analysoinnin. Asiakaskyselyt lähetettiin toimeentulotukipäästösten mukana kolmen kuukauden ajan ja niihin vastattiin nimettömästi. Vastaajien taustatietoja kysyttiin tarkoituksella vähän, jotta vastaajia ei pystynyt vastauksista tunnistamaan. Tällä haluttiin rohkaista mahdollisimman monia vastaamaan kyselyyn. Aikuissosiaalityön tiimin haastattelut toteutettiin teemahaastattelulla, jonka jälkeen ne litteroitiin ja analysoitiin. Haastatteluissa kysyttiin, mitä kehittämis ehdotuksia työntekijät olivat asiakkailta kuulleet. Aikuissosiaalityön tiimiin kuului kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaalityön palveluohjaajaa sekä viisi etuuskäsittelijää. Pääpaino tutkimuksessa oli asiakkaiden mielipiteiden esiin tuominen. Aikuissosiaalityön tiimin haastattelu oli suunniteltu tehtäväksi siltä varalta, jos vastauksia ei olisi tullut asiakkailta tarpeeksi. Tämä huoli osoittautui kuitenkin aivan turhaksi, kyselylomakkeita palautui yhteensä 85 kappaletta.

Tutkimuksella saatiin selville, että Sastamalan sosiaalikeskuksen asiakkailta on paljon tietoa ja kehittämis ehdotuksia. Työntekijöiltä saadut haastattelut kertoivat samaa kuin mitä asiakaskyselytkin; henkilökohtainen vastaanotto koetaan usein kirjallista käsittelyä paremmaksi. Asiakkaat toivoivat, että palvelua kehitettäisiin siihen suun-

taan, ettei toimeentulotuen käsittelijä vaihtuisi joka kuukausi, vaan oman toimeentulotukihakemuksen käsittelisi aina sama käsittelijä tai hänen työparinsa.

DEVELOPING PROCEDURES OF INCOME SUPPORT IN SASTAMALA

Hulkari, Laura

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services

October 2013

Supervisor: Majuri-Kylväjä, Marjatta & Vaininen, Satu

Number of pages:

Appendices: 4

Keywords: income benefit, improve, customer survey

The subject of the thesis was to develop practices of income support in Sastamala. The work has been carried out as a qualitative survey. The purpose of work was to find out how the customers of income support in the Social centre of Sastamala would like to develop practices of income support in Sastamala and what they experienced to be good and what bad in current practices. Further it has been figured out how satisfied the customers were to the whole service and how long the respondents' customerships of income support were in Sastamala. The objective of work was to collect and analyse the received development suggestions from the orderer's point of view.

The practices of income support mean in the survey such issues and procedures related to application, decision and claim of income support that municipality/federation of municipalities/city can decide and organise itself. In that case the survey doesn't concentrate to deal with e.g. opinions and development suggestions related to amounts/ levels of basic income support because the levels of basic income support are basic pension index-linked and nationally defined.

The survey part of thesis has been carried out during spring 2013. The thesis consists of a theory part that deals with reasons in granting income support as well as customer-oriented development and a survey part including customer enquiries, interviews of the adult social work team members and analysis of both. Customer enquiries have been sent with decisions of income support during three months' period and the answers have been anonymous. The inquiry has included only a piece of respondents' background information so that it's impossible to identify any respondent. The purpose of this was to encourage as many respondents as possible to answer the enquiry. The adult social work team members' interviews have been carried out as theme interviews and after they have been transcribed and analyzed. They have been asked in the interviews about what development suggestions they have heard from their customers. The adult social work team consists of two social workers, two social work service instructors and five benefits officers. Weight of the survey was to highlight the customers' opinions. The interview of adult social team members has been planned to be done on the off chance of missing customer responses. This concern turned out groundless, eighty-five inquiry forms have been returned.

In this survey it has been found out that customers of Sastamala Social centre have a lot of knowledge and development suggestions. Social workers' interviews have the same message as customer enquiries; people experience personal contact better than

handling on paper. Customers hoped that they would have every month the same person who deals with their income support application.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	8
2	TOIMEENTULOTUKI.....	10
2.1	Toimeentulotuen perusteet.....	10
2.2	Perustoimeentulotuki	12
2.3	Täydentävä toimeentulotuki.....	13
2.4	Ehkäisevä toimeentulotuki.....	13
2.5	Toimeentulotuen perusosien määrät vuonna 2013	14
2.6	Toimeentulotuen hakeminen, käsittely ja myöntäminen	15
2.7	Toimeentulotuen saajien määrät kertovat köyhyydestä.....	16
2.8	Toimeentulotukikäytännöt Sastamalassa	17
2.9	Sastamalan sovellusohjeiden normeja	18
2.10	Toimeentulotukipäätösten määrät Sastamalassa 1.3.-31.5.2013	19
3	ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN	19
3.1	Keskeiset käsitteet.....	19
3.2	Asiakaslähtöisyys.....	21
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
4.1	Tutkimusetiikka	22
4.2	Tutkimuksen työelämlähtöisyys.....	23
4.3	Tutkimuksen lähtökohdat.....	23
4.4	Asiakkaiden ja työntekijöiden rooli omassa tutkimuksessani	24
4.5	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	25
4.6	Tutkimuksen ajankohta.....	26
4.7	Tutkimuksen kohderyhmä	27
4.8	Tutkimusmenetelmä.....	28
4.9	Kyselylomake ja saatekirje	28
4.10	Vastausten määrä	30
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	31
5.1	Tyytyväisyys ja asiakkuuden kesto.....	31
5.2	Asiakkaiden mielipiteet palvelusta	34
5.3	Muut vastauksissa mainitut asiat	39
5.4	Työntekijöiden haastattelut.....	40
6	JOHTOPÄÄTÖKSET ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISEN SUUNNASTA.....	44
7	POHDINTA.....	46
	LÄHTEET.....	53

LITTEET

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on selvittää asiakaskyselyiden avulla, miten Sastamalan sosiaalikeskuksen toimeentulotuen asiakkaat haluaisivat kehittää Sastamalan toimeentulotukikäytäntöjä. Haluan tutkimuksellani tuoda esille sen, että myös sosiaalialalla asiakkailta saatava palaute on palveluiden kehittämisessä äärimmäisen tärkeää. Heillä on paras tieto siitä, miten palvelu saadaan kehitettyä juuri asiakasnäkökulma ja palvelun kohderyhmä huomioon ottaen. Löytämäni opinnäytetyöt, joissa avainsanana oli esimerkiksi toimeentulotuki, eivät käsitelleet aihetta samalla tavalla kuin mitä itse olin suunnitellut. Olisin halunnut saada koko asiakasryhmää koskevaa asiakaskyselyä varten edes hiukan apua jostakin aiemmasta työstä. Kehittämisenäkökulmasta ei toimeentulotuen asiakkaita kuitenkaan oltu juuri haastateltu, vaan haastattelut ja kyselyt painottuivat lähinnä asiakastyytyväisyyden selvittämiseen ja asiakasryhmän määrittelyyn. Päätin lähteä liikkeelle mahdollisimman lyhyellä kyselyllä ja toivoin että kysymykseni ymmärrettäisiin oikein.

Opinnäytetyön aihe valikoitui lähes huomaamattani. Olen työskennellyt etuuskäsittelijänä sekä sosiaalityön palveluohjaajana Sastamalan sosiaalikeskuksessa vuosina 2011 ja 2012 eripituisissa sijaisuuksissa. Lisäksi suoritin ensimmäisen sosionomiharjoitteluni edellä mainitussa paikassa ennen ensimmäistä sijaisuuttani. Työskentelyn aikana tuli jossakin kohtaa puhe sosiaalikeskuksen asiakkaille tehdystä asiakaskyselystä ja totesin työkaverilleni, että nyt olisi varmastikin mennyt jo sopiva aika edellisestä asiakaskyselystä, joten voisin opinnäytetyönä suorittaa seuraavan. Opinnäytetyön aihe taisi lopulta syntyä tutkimusmenetelmiin liittyvien opintojen aikana käymistäni pohdinnoista.

Huomasin itse sijaisuuksia tehdessäni, että sosiaalityön palveluohjaajan toimessa tehtävät asiakasvastaanotot ovat hyvin luonteva ja sopiva tapa toimia sosiaalialalla. Itse miellän sosiaalialaan vahvasti sen, että siinä ollaan kasvatusten tekemisissä asiakkaiden kanssa ja luodaan yhteistä kieltä ja vuorovaikutusta. Muistan vieläkin useat puhelintunneilla asiakkaiden kanssa käymistäni keskusteluista. Puheluista jäi monta kertaa hyvä mieli jo pelkästään siitä syystä, että tuntui kuin olisi saanut jotakin aikaan aivan tavallisella kuulumisten kyselyllä. Valitettavan monen ihmisen arjessa

sosiaalisia suhteita on vähän. Pelkästään se että saa puhua jonkun kanssa, voi olla viikon ainoa kontakti toiseen ihmiseen.

Koin, että oman työkokemukseni perusteella pystyisin kriittisesti arvioimaan, mitkä kehittämis ehdotukset olisivat realistisia toteuttaa. Halusin ottaa asiakaskyselyyn mukaan koko asiakasryhmän, sen sijaan että olisin valikoinut tietyn kokoisen joukon, jolle kyselyt lähetetään. Näin jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus tuoda oma äänensä kuuluviin, eikä valikointi jätä ketään ulkopuolelle. Kyselyt lähetettiin kolmen kuukauden aikana, jotta mahdollisuuksia vastata tulisi enemmän kuin vain yksi, mikäli asiakas ei olisi ensimmäiseen kyselylomakkeeseen vielä innostunut tai osannut vastata. Tämä toi kuitenkin mukanaan vaikeuden laskea vastausprosenttia, sillä oli mahdotonta tietää, kuinka monta eri henkilöä on kyselylomakkeen saanut ja kuinka monta kertaa.

Opinnäytetyöni teoriaosuuden halusin alusta asti kirjoittaa siten, että sellainen henkilö, joka ei ole koskaan ollut toimeentulotuen asiakkaana, voisi opinnäytetyöni luettuaan saada jonkinlaisen käsityksen siitä, mitä toimeentulotuen asiakkaana oleminen ja sitä kautta elämä yhteiskunnan viimesijaisen tukimuodon varassa elävällä on. Toimeentulotuen asiakkaiden saatetaan ajatella olevan kaikkien samanlaisia, ilman että huomioidaan elämän oikeita realiteetteja ja jokaisen yksilöllisyyttä. Näiden henkilöiden joukossa on paljon erilaisia kohtaloita ja syitä toimeentulotuen hakemiselle.

Itseäni kiinnostaa paljon kehittäminen ja sen myötä tulevat mahdollisuudet parempiin palvelukokemuksiin. Palvelun laatu ja asiakkaan kokemus ovat myös sosiaalialalla tärkeitä asioita. Palveluiden kehittämisessä otetaan usein huomioon ainoastaan taloudelliset seikat ja tehokkuus. Tämän lisäksi palveluita kehitetään siihen suuntaan, että kaikki tieto ja palvelu siirtyy entistä enemmän internetin puolelle, eikä henkilökoh- taista, kasvotusten saatavaa palvelua ole yhtä helposti saatavilla. Kehittäminen ei aina vaadi suuria tekoja tai muutoksia vanhaan totuttuun asiaan. Toisinaan hyvinkin pienillä muutoksilla voi olla lopputuloksen kannalta suuri merkitys.

2 TOIMEENTULOTUKI

2.1 Toimeentulotuen perusteet

Toimeentulotuki on viimesijainen taloudellinen tuki. Sen tarkoituksena on itsenäistä selviytymistä edistään turvata henkilön ja perheen toimeentulo. Toimeentulotuki turvaa näin ihmisarvoisen elämän kannalta välttämättömän toimeentulon. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 1§) Toimeentulotuen voi saada myös jonkin sosiaaliturvaetuuden maksun viivästymisen ajaksi, jolloin maksettava etuus peritään sosiaalitoimelle toimeentulotuen korvaamiseksi. (Forss & Vatula-Pimiä 2007, 61) Toimeentulotuen lainsäädännön valmistelusta ja kehittämisestä vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2013) Toimeentulotukea haetaan siitä kunnasta, jonka alueella perhe tai henkilö vakinaisesti oleskelee. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 14§)

Toimeentulotukea myönnetään yleensä kuukaudeksi kerrallaan. Se on tarveharkintaista ja lasketaan asiakkaan välttämättömien menojen mukaan. Tarvittavan tuen määrä saadaan selville kun lasketaan asiakkaan tukeen oikeuttavat menot, hänen tuloinsa ja varansa. Toimeentulotukeen kuuluu perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 2§) Toimeentulotuen asiakas saa rahana tilille. Toimeentulotuen maksamiseen voidaan käyttää kiireellisissä tilanteissa myös maksusitoumusta. Tällöin asiakas saa maksusitoumuksella ostettua esimerkiksi ruokaa tai lääkkeitä ja liike laskuttaa ostokset sosiaalitoimelta. (Forss & Vatula-Pimiä 2007, 61-62) Erityisistä syistä johtuen, toimeentulotuki voidaan maksaa myös hakijan perheenjäsenelle tai hänestä huolehtivalle henkilölle. Lisäksi toimeentulotuella voidaan maksaa suoraan hakijan menoja. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 16§)

Toimeentulotukea on oikeus saada jokaisella, joka ei voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla. Jokaisella on kuitenkin oman kykynsä mukaan velvollisuus huolehtia itsestään ja omasta elatuksestaan. Lisäksi jokaisella on velvollisuus huoleh-

tia puolisonsa, alaikäisten lastensa ja ottolastensa elatuksesta siinä laajuudessa, kuin avioliittolaissa, lapsen elatuksesta annetussa laissa ja muussa laissa säädetään. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 2§)

Toimeentulotukea myönnettiin vuonna 2011 yhteensä 239 212 kotitaloudelle ja 371 898 henkilölle. Verrattuna vuoteen 2010, toimeentulotukea saavia kotitalouksia oli 0,4% vähemmän ja henkilöitä 0,9 % vähemmän. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2013)

Oman kokemuksen mukaan toimeentulotuen saajia on mahdotonta luokitella tiettyjen kriteerien mukaan. Erilaisia elämäntilanteita tai toimeentulotuen tarpeen aiheuttajia on lukematon määrä. Toimeentulotuen tarpeessa voi olla esimerkiksi perhe, jossa toinen tai molemmat vanhemmat ovat työssä, mutta tulot eivät riitä välttämättömään toimeentuloon. Koulunsa päättänyt opiskelija, joka ei ole onnistunut vielä saamaan töitä eikä muiden etuuksien turvin saa välttämättömää toimeentuloa voi olla toimeentulotuen hakijana. Lisäksi hakijana voi olla opiskelija, joka ei ole saanut kesätöitä eikä saa muita etuuksia kesän ajalta. Hakijana voi olla myös sellainen nuori, joka ei ole saanut työpaikkaa tai opiskelupaikkaa. Hakijana voi olla myös eläkeläisiä, joiden eläkkeet eivät riitä turvaamaan toimeentuloa esimerkiksi suurista terveydenhuoltomenoista johtuen. Hakijana voi olla esimerkiksi omaishoitaja, joka ei pienen omaishoidontuen turvin pysty huolehtimaan välttämättömistä tarpeistaan eikä voi valitsemansa työn takia ottaa vastaan muutakaan työtä. Näiden lisäksi hakijoina voi olla pitkäaikaistyöttömiä, jotka kuntoutuvat palatakseen takaisin työelämään eivätkä saa riittävää toimeentuloa muualta. Toimeentulotuen hakijoita voivat olla myös mielen-terveyden ongelmista tai alkoholismista kärsivät henkilöt. Kuten näemme, emme voi olettaa että kaikilla toimeentulotuen hakijoilla olisi samanlaisia taustoja. Tietysti on myös sellaisia henkilöitä, jotka ovat valinneet tavakseen elää toimeentulotuen turvin, eivätkä edes halua tilanteeseen muutosta. He ovat kuitenkin vain yksittäistapauksia.

Sosiaalitoimen asiakkailla on usein asiakkuuksia monessa eri paikassa, mikä voi aiheuttaa turhautumista ja vaikeuksia tietää, mitä asiaa kukin taho hoitaa. Taloudellisia asioitaan voi sosiaalitoimen lisäksi joutua hoitamaan myös Kelassa, Te-toimistossa ja työeläkevakuutusyhtiössä. Työhaun voimassaolon takia tulee asioida säännöllisesti Te-toimistossa ja mahdollisesti osallistua siellä tehdyn suunnitelman mukaan esi-

merkiksi kuntouttavaan työtoimintaan työvoimanpalvelukeskuksessa (TYP). Terveystenhuollon puolella asiakkuus voi tarkoittaa sairausloman tarpeen tai työkyvyttömyyden selvittämistä ja mielenterveys- ja päihdehuollon toimipaikkojen säännöllisiä käyntejä. Kun tähän lisätään vielä elämän yhtäkkisten muutosten aiheuttamat tilanteet ja niiden selvittäminen, on palveluviidakko jo hyvin laaja. Yhdestä toimipaikasta kun ei ole mahdollista saada kaikkia palveluita, joutuu asiakas väkisinkin käymään ovelta ovelle hoitamassa asioitaan.

2.2 Perustoimeentulotuki

Perustoimeentulotuella katetaan hakijan perusosa ja muut perusmenot. Perusosa sisältää ravintomenot, vaatemenot, vähäiset terveydenhuoltomenot, henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta aiheutuvat menot, paikallisliikenteen käytöstä aiheutuvat menot, sanomalehden tilauksesta aiheutuvat menot, televisioluvan, puhelimen käytöstä aiheutuvat menot, harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot sekä muut joko päiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 7§) Perusosan suuruus vuonna 2013 on yksin asuvalle 477, 26 euroa kuukaudessa. (Sosiaali- ja terveysministeriön [www-sivut 2013](http://www.sivut2013.fi)) Perusosan lisäksi huomioidaan hakijan asumismenot, taloussähköstä aiheutuvat menot, kotivakuutusmaksu sekä vähäistä suuremmat terveydenhuollon menot. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 7§)

Perustoimeentulotukea voidaan alentaa tilanteen mukaan 20-40% mikäli hakija on omalla toiminnallaan aiheuttanut sen, että on toimeentulotuen tarpeessa. Syitä perusosan alentamiselle ovat muun muassa se, että hakija on kieltäytynyt hänelle yksilöllisesti ja todistetusti tarjotusta työstä tai työvoimapoliittisesta toimenpiteestä. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 10§) Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi sitä, että hakija ei ole vastaanottanut hänelle tarjottua harjoittelupaikkaa tai osallistunut työvoiman palvelukeskuksen kuntouttavaan työtoimintaan sovitun mukaisesti. Mikäli hakija ei ole huolehtinut työnhaun voimassaolosta, voidaan sitä pitää perusteluna perusosan alentamiselle. Myös erilaisten työvoimapoliittisten toimenpiteiden keskeyttäminen voi aiheuttaa perusosan alentamista, mikäli keskeyttämiselle ei ole perustelua syytä kuten esimerkiksi sairauslomaa lääkärin todistamana.

2.3 Täydentävä toimeentulotuki

Täydentävä toimeentulotuki on tarkoitettu henkilön tai perheen erityismenojen kattamiseen. Menot otetaan huomioon tarpeellisen suuruksina. Näitä erityismenoja ovat lasten päivähoidosta aiheutuvat maksut, muut kuin perustoimeentulotuessa huomioitavat asumisesta aiheutuvat menot sekä erityisistä tarpeista tai olosuhteista aiheutuvat menot, joiden huomioiminen turvaa henkilön tai perheen toimeentulon ja edistää itsenäistä suoriutumista. Erityisillä tarpeilla tai olosuhteilla tarkoitetaan esimerkiksi pitkäaikaista toimeentulotuen saamista, pitkäaikaista tai vaikeaa sairautta tai perheen lasten harrastustoiminnan tukemista. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 7§)

Perusosalla katettavia menoja ei siis huomioida erikseen toimeentulotukilaskelmassa, vaan tarkoitus on, että hakija voi perusosalla turvata näiden tarpeiden saamisen oman valintansa mukaan. Henkilökohtaisista menoista ja rahankäytöstä johtuen perusosan suuruus voi olla toiselle riittävä kun taas toiselle liian pieni. Mikäli hakijalla ei ole esimerkiksi menoja sanomalehden tilauksesta, jää hänelle enemmän rahaa käytettäväksi muun muassa ravinto- ja vaatemenoihin. Perusosalla tulee kattaa ne menot, joita toimeentulotuessa ei muutoin huomioida. Mikäli hakijalla on esimerkiksi käytössään auto, joutuu hän perusosastaan maksamaan auton käytöstä aiheutuvat kulut, kuten vakuutusmaksut, polttoaineen ja korjaukset, mikäli auton kuluja ei erityisistä tarpeista johtuen ole tarkoituksenmukaista huomioida esimerkiksi täydentävän toimeentulotuen menoina.

2.4 Ehkäisevä toimeentulotuki

Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää kunnan päättämien perusteiden mukaisesti. Sitä voidaan myöntää esimerkiksi hakijan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuneiden vaikeuksien lieventämiseen tai muihin hakijan omatoimista suoriutumista edistäviin tarkoituksiin. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 13§)

Ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää myös sellaiselle henkilölle tai perheelle, joka ei ole toimeentulotuen asiakkaana kuukausittain. Tuen tarkoituksena on, että henkilö tai perhe pääsee tuen avulla ylitse hankalasta taloudellisesta tilanteesta, mikä on voinut aiheutua joistakin erityisistä syistä. Ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen vaatii päättäjältä harkinnan käyttämistä ja tilanteen kokonaiskuvan arvioimista.

2.5 Toimeentulotuen perusosien määrät vuonna 2013

Toimeentulotuen perusosan määrä on sidottu kansaneläkeindeksiin. Tilastokeskus laskee keskeisten hyödykkeiden hintatietojen perusteella elinkustannusindeksin, jota kansaneläkeindeksi seuraa. Vuodelle 2013 kansaneläkeindeksin pisteluvuksi on vahvistettu 1609. Arvonlisäverokannan nousun vaikutusta elinkustannuksiin tasataan vuonna 2013 ylimääräisellä indeksikorotuksella. 0,7 prosentin suuruinen (niin kutsuttu osittain aikaistettu) indeksikorotus tehdään kaikkiin kansaneläkeindeksiin sidottuihin etuuksiin. Sovellettava indeksiluku vuonna 2013 on 1620. Toimeentulotuen perusosien määrät nousevat indeksikorotuksen verran tammikuun alussa. Perusosien määrät ovat samat joka kunnassa. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2013)

tuen saaja	euroa/kk	euroa/pvä
yksin asuva	477,26	15,91
yksin huoltaja	524,99	17,50
avio- ja avopuolisot kumpikin	405,67	13,52
vanhempansa tai vanhempiensa luona asuva 18 vuotta täyttänyt	348,40	11,61
10-17-vuotias 1.lapsi	334,08	11,14
10-17-vuotias 2.lapsi	310,22	10,34
10-17-vuotias 3.lapsi jne.	286,36	9,55
alle 10-vuotias 1.lapsi	300,67	10,02
alle 10-vuotias 2.lapsi	276,81	9,23
alle 10-vuotias 3.lapsi jne.	252,95	8,43

Taulukko 1. Toimeentulotuen perusosien määrät.

2.6 Toimeentulotuen hakeminen, käsittely ja myöntäminen

Toimeentulotukea haetaan siitä kunnasta, jonka alueella henkilö tai perhe vakituisesti oleskelee. Toimeentulotukea haetaan siihen tarkoitettulla hakemuksella, joka sisältää tarvittavat tiedot toimeentulotuen ratkaisemiseen. Mikäli henkilö tai perhe oleskelee useamman kuin yhden kunnan alueella, myöntää toimeentulotuen se kunta, jonka alueella kulut ovat aiheutuneet. Mikäli toimeentulotuen tarve on kiireellinen, voi toimeentulotuen myöntää se kunta, jonka alueella henkilö tai perhe sillä hetkellä on (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 14§)

Esimerkiksi tilanteessa jossa hakija tai perhe on muuttanut toisesta kunnasta toiseen, voidaan katsoa että muuttokulut ovat syntyneet sen kunnan alueella, josta perhe on muuttanut. Myös mahdollisen vuokravakuuden myöntää se kunta, josta muutetaan pois. Toimeentulotuen hakeminen voi olla erilaista kunnasta riippuen. Toisissa kunnissa voi olla käytössä käytäntö, jossa toimeentulotuen myöntää hakijalle aina sama käsittelijä, joka on määrätynyt esimerkiksi sukunimen alkukirjaimen tai asuinalueen mukaan. Toimeentulotuen hakeminen voi tapahtua henkilökohtaisella käynnillä sosiaalitoimessa tai kirjallisella hakemuksella, joka ei edellytä henkilökohtaista käyntiä.

Toimeentulotukihakemus käsitellään siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon säilyy. Mikäli hakijan toimeentulotuen tarve on kiireellistä, tulee päätös tuen myöntämisestä tehdä viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muissa kuin kiireellisissä tapauksissa päätös on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Päätös tulee panna täytäntöön välittömästi, mikä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että myönnettävä toimeentulotuki maksetaan saman tien asiakkaalle tai sillä maksetaan hänen menojaan.

Mikäli hakija hakee toimeentulotukea hakemuksen saapumispäivää seuraavalle kuukaudelle ja käsittely on kestänyt jo seitsemän arkipäivää, tulee päätös tehdä viimeistään kuun ensimmäisenä arkipäivänä. Mikäli haetaan toimeentulotukea vielä myöhempää ajankohtaa varten, tulee päätös tehdä viimeistään sen kuun ensimmäisenä arkipäivänä, jolle tukea haetaan. Näin ollen toimeentulotuen käsittely ei aina tapahdu seitsemän arkipäivän sisällä, mikäli hakemus koskee tulevaa kuukautta ja hakemus on jätetty hyvissä ajoin etukäteen.

Mikäli jätetty toimeentulotukihakemus on puutteellinen eikä päätöksen tekeminen onnistu tiedossa olevien tietojen perusteella, tulee hakijalle antaa mahdollisuus hakemuksen täydentämiseen. Tällöin hakijalle lähetetään yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämisestä. Mikäli hakija ei ole annettuun määräaikaan mennessä täydentänyt hakemusta, tulee päätös tehdä sen hetkisillä tiedoilla. (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 14§) Päätös toimeentulotuen myöntämisestä voi olla myönteinen, osittain myönteinen tai kielteinen. Hakijalla on mahdollisuus hakea tehtyyn päätökseen muutosta. Muutosta tulee hakea 14 päivän kuluttua päätöksen saamisesta. (Sosiaalihuoltolaki 710/1982, 45§)

2.7 Toimeentulotuen saajien määrät kertovat köyhyydestä

Toimeentulotukea voidaan tarkastella yhteiskunnassa esiintyvän köyhyyden näkökulmasta. Kyösti Raunio mukaan, toimeentulotukilaissa mainittu ”ihmisarvoinen elämä” on hankala määritellä. Vähimmäistoimeentulon takaaminen on myös suhteellinen käsite, jota pohdittaessa tulisi huomioida ympäröivän yhteiskunnan tila. Vähimmäistoimeentulo on suhteessa yhteiskunnassa yleisesti vallitsevaan tulotasoon, tulojen jakautumiseen ja päättäjien käsityksiin siitä, mikä ”riittävä” toimeentulo oikein on. (Raunio 2000 130-131) Kun puhutaan köyhyydestä, tulee huomioida kaksi eri termiä, suhteellinen köyhyys ja absoluuttinen köyhyys. Suhteellisella köyhyydellä tarkoitetaan hyvinvointivaltioissa olevaa köyhyyttä, kun taas absoluuttinen köyhyys on kehitysmaissa olevaa, joka näkyy aliravitsemuksena, puutteena ja nälkänä. (Kanninen 2013)

Toimeentulotuen saajat ovat yhteiskunnan huonoimmin toimeentulevia ja köyhimpiä. Kun puhutaan toimeentulotuen arvoperustasta, voidaan puhua myös köyhimpien ihmisten perusoikeudesta sellaiseen tulotasoon, jonka yhteiskunnan päätöksentekijät ovat katsoneet riittäväksi. Oikeus tähän riittävään toimeentuloon ei kuitenkaan tule ilman vastavuoroisuutta, vaan toimeentulotuen hakijan tulee toimia hänelle annettujen velvollisuuksien mukaan, jotta mahdollisuus tukeen säilyy. (Raunio 2000 130-131)

Toimeentulotuen tutkimusta voidaan pitää suomalaisen köyhyystutkimuksen lähtökohtana. Toimeentulotuen saajissa ei ole niitä, jotka olisivat vapaaehtoisesti köyhiä ja valinneet sen elämäntavan. Koska toimeentulotukea tulee itse hakea, ei sitä kenellekään myönnetä vasten saajan omaa tahtoa. Toimeentulotukea käytetään usein paikkaamaan muita etuuksia kuten esimerkiksi asumistukea, jonka määrä ei todellisuudessa kata saajan kaikkia asumismenoja. (Ahola & Hiilamo 2013)

2.8 Toimeentulotukikäytännöt Sastamalassa

Sastamalan sosiaalikeskuksessa uuden asiakkaan tapaa sosiaalityön palveluohjaaja. Tapaaminen sosiaalikeskuksessa ei ole pakollinen, vaan uusi asiakas voi myös alusta asti hakea toimeentulotukea kirjallisesti. Alussa täytettävä uuden asiakkaan hakemus on jatkohakemusta perusteellisempi ja siinä selvitetään kaikki toimeentulotuen myöntämiseen tarvittavat tiedot. Asiakasvastaanotolla sosiaalityön palveluohjaaja kertoo asiakkaalle Sastamalan toimeentulotukikäytännöistä ja neuvoa jatkohakemuksen täytössä, jotta asiakas voi jatkossa hakea toimeentulotukea kirjallisesti. Tilanteen mukaan asiakastapaamisia voi olla myös enemmän kuin yksi, mikäli se katsotaan tarpeelliseksi. Uuden asiakkaan neuvonta on tärkeää, sillä toimeentulotukikäytännöt eroavat kuntien välillä paljonkin.

Tämän jälkeen asiakas hakee toimeentulotukea kirjallisesti jatkohakemuskaavakkeella. Kaikki toimeentulotukihakemukset tulevat samaan pinoon, josta etuuskäsittelijät ja sosiaalityön palveluohjaajat niitä ottavat. Omia asiakkaita on vain välitystilien käsittelijöillä, muuten hakemuksen käsittelee sattuman varaisesti joku käsittelijöistä. Mikäli asiakkaan tilanne säilyy kuukaudesta toiseen samanlaisena ja tulevat tulot ovat tiedossa, voidaan asiakkaalle tehdä esimerkiksi kahden tai kolmen kuukauden toimeentulotukipäätös kerralla. Tämä edellyttää asiakkaalta sitä, että hän toimittaa seuraavaan hakemukseen tiliotteet myös menneiltä kuukausilta, joille toimeentulotukipäätös on tehty. Päätöksen voimassaoloaikana tulevat toimeentulotuessa hyväksyttävät laskut asiakas voi toimittaa sosiaalikeskukseen milloin vain jo ennen seuraavaa hakemusta.

Kiireelliset ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemukset käsittelevät vuoropäivin aikuissosiaalityön tiimin sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön palveluohjaajat. Hakemuksen saavuttua tarkistetaan täyttääkö se kiireellisen hakemuksen kriteerit vai otetaanko se käsittelyyn vasta jonon mukaan. Mikäli hakemus täyttää kiireellisen hakemuksen kriteerit, käsitellään se viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Sastamalan sosiaalikeskuksessa työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaalityön palveluohjaajaa ja viisi etuuskäsittelijää. Vuoden 2013 alusta aikuissosiaalityön tiimin on tullut lisää yksi sosiaalityön palveluohjaaja. Muutoksia ovat aiheuttaneet myös Kiikoisten kunnan liittyminen Sastamalaan ja Punkalaitumen liittyminen sote-alueeseen. Näin ollen asiakkaita on tullut myös näiden kuntien alueilta.

Sastamalassa on käytössä Sastamalan seudun yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymät toimeentulotuen sovellusohjeet. Päivitetyt sovellusohjeet tulevat käyttöön vuosittain aina toukokuun ensimmäisestä päivästä alkaen. Nämä ohjeet ovat kaikkien nähtävissä Sotesin nettisivuilla. Ohjeiden mukaan käsittelijät tekevät toimeentulotukipäätöksiä. Ohjeissa on kerrottu muun muassa hyväksyttävät normit asumismenojen ja taloussähkön osalta. Ohjeisiin on koottu niitä toimeentulotuen myöntämiseen liittyviä asioita, jotka ovat kunnan päätettävissä. Toimeentulotuen perusosa on kunnasta riippumatta aina sama, mutta esimerkiksi asumismenoja voidaan hyväksyä menona kunnasta riippuen eri määrä. Kuntien omat sovellusohjeet ovat tärkeitä, sillä kuntien erilaisesta hintatasosta johtuen ei olisi tarkoituksen mukaisista sopia yhteisiä normeja esimerkiksi juuri asumismenojen huomioimiseen.

2.9 Sastamalan sovellusohjeiden normeja

Kokoan tähän kappaleeseen tiivistelmän Sastamalan sovellusohjeista asumismenoja koskien. En perehdy tässä sen enempää sovellusohjeissa mainittuihin toimintatapoihin, sillä niitä tuli käytyä jo edellisessä kappaleessa. Teen tähän tiivistelmän hyväksyttävistä normeista, jonka mukaan jokainen lukija pystyy laskelmaan, paljonko toimeentulotuella tuettavia menoja tavallisesta arjesta syntyy.

vuokra/asuntolainan korot (sis. lämmityskulut)	
1 hlö	409 euroa/kk
2 hlöä	461 euroa/kk
3 hlöä	579 euroa/kk
4 hlöä	634 euroa/kk
5 hlöä	673 euroa/kk
6 hlöä tai enemmän	797 euroa/kk
taloussähkö	
1hlö	32 euroa/kk
2 hlöä	42 euroa/kk
perhe (myös yh-perhe)	57 euroa/kk
suurperhe (lapsia 4 tai enemmän)	67 euroa/kk
vesi- ja jätevesimaksu	22 euroa/kk jokaiselta taloudessa asuvalta
saunamaksu	kohtuullinen saunamaksu hyväksytään menoihin

Taulukko 2. Sastamalan toimeentulotuen normeja.

2.10 Toimeentulotukipäätösten määrät Sastamalassa 1.3.-31.5.2013

Sastamalassa on tutkimuksen aikana tehty yhteensä 1495kpl perustoimeentulotuen päätöstä. Tehdyistä päätöksistä myönteisiä on ollut 1130kpl, osittain myönteisiä 144kpl ja kielteisiä 221kpl. Ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä on tehty 165kpl, joista myönteisiä on ollut 89kpl, osittain myönteisiä 24kpl ja kielteisiä 52kpl. (Hokkanen sähköposti 15.7.2013)

3 ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

3.1 Keskeiset käsitteet

Keskustelu sosiaali- ja terveystaloustalouden asiakaslähtöisyydestä on vielä aika uusi. Asiakkuuden eri näkökulmat luovat taustaa tälle keskustelulle, eikä täsmäl-

listä määrittelyä asiakaslähtöisyydelle vielä ole. Käsitteiden käytännönläheiseen sisällölliseen määrittelyyn ja yhtenäiseen käyttöön tulisi pyrkiä, sen sijaan että asiakkuuspuhe olisi vain sisällötöntä ja paikasta riippuen eroavaista. Tulkinnallisuuden väheneminen edesauttaa eri sektorien välistä tiedon vaihtoa ja kehittämistä. Asiakas-keskeisyyttä käytetään usein asiakaslähtöisyyden synonyyminä. Asiakaskeskeisyys voidaan määritellä asiakkaan olemisella palveluiden keskipisteessä ja palveluiden ja toiminnan keskittämällä juuri häntä varten.

Asiakaslähtöisyyden voidaan ajatella olevan toiminnan arvoperusta, jonka mukaan jokainen ihminen kohdataan ihmisarvoisena. Asiakaslähtöisyydelle on ominaista, että palveluita järjestetään asiakkaan näkökulmasta mahdollisimman toimiviksi, sen sijaan että niitä keskityttäisiin arvioimaan vain organisaation näkökulmasta. Palvelutoiminnan tulisi olla vastavuoroista ja alkaa myös asiakkaan esittämistä asioista. Asiakaslähtöisessä toiminnassa asiakkuus ajatellaan jatkuvaksi ja se on yksi yhteisymmärryksen edellytyksistä. Asiakkaalta ja palvelun tarjoajalta vaaditaan yhteisymmärrystä, jotta asiakkaan tarpeet voidaan tyydyttää mahdollisimman hyvin ja kustannustehokkaasti. Tämä vaatii palvelun tarjoajalta kattavaa tietoa asiakkaasta, hänen tarpeistaan ja niiden hyödyntämistä palveluiden kehittämisen pohjana. Palvelun tarjoajan tulee käyttää tietoa juuri kyseiseen tilanteeseen liittyen. Tätä kutsutaan asiakasymmärtämiseksi. Sen lisäksi palvelun tarjoajalla tulee olla tietoa käytettävissä olevista palvelumahdollisuuksista ja toimia asiakkaan kumppanina parhaan mahdollisen palvelun saamiseen. Palvelun tarjoajan tulisi huomioida myös niin sanottu laaja asiakasnäkemyks. Se pitää sisällään ajatuksen siitä, että vaikka asiakas hakeekin tiettyä palvelua yksilönä ja omista lähtökohdistaan, on hän kuitenkin osa perhettä, lähiyhteisöä ja yhteiskuntaa. Laajan asiakasnäkemys ymmärtämällä palvelun tarjoaja pystyy huomioimaan myös asiakkaan mahdolliset tulevat palvelutarpeet. Asiakas nähdään asiakaslähtöisissä palveluissa oman hyvinvointinsa asiantuntijana, jonka resursseja voidaan käyttää palveluiden kehittämiseen. Tämä muuttaa asiakkaan passiivisesta roolista toimijan rooliin ja kiteytyy ajatukseen siitä, että asiakkaalla on vastuu omasta hyvinvoinnistaan. Asiakkaan voimaannuttaminen mahdollistuu kun hän saa olla mukana omien asioidensa ja suunnitelmiensa tekemisessä. Näin ollen asiakas nähdään palvelun tarjoajaan nähden yhdenvertaisena toimijana. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas. 2011. 18-19)

3.2 Asiakaslähtöisyys

Asiakkaiden osallistumisesta palveluiden kehittämiseen keskustellaan entistä enemmän. Palvelut tulisi asiakaslähtöisen ajattelun mukaan organisoida asiakkaan tarpeista lähtien. Tämän tulisi tapahtua yhdessä asiakkaan kanssa, ei ainoastaan asiakasta varten. Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä tarvitaan asiakkaiden osallistumista, jotta voidaan varmistua siitä, että palvelut vastaisivat niiden tarpeeseen. Aloite palveluiden kehittämiseen voisi tulla myös palvelun käyttäjän eli asiakkaan puolelta.

Innovaatiotutkimuksessa perustellaan asiakkaan käyttämistä palveluiden kehittämisessä sillä, että asiakkailla on hallussaan sellaista tietoa, jota palveluiden kehittäjällä ei ole mahdollista olla. Ilman asiakkaiden osallistumista kehittämiseen, tulevan palvelun käyttäjäkonteksti on vaarassa jäädä kehittäjälle vieraaksi. Ilman asiakkaiden osallistumista jää suuri määrä tietoa hyödyntämättä. Palveluiden käyttäjät eroavat usein paljonkin toisistaan. Tämä voi jäädä palvelun kehittäjältä huomioimatta, mikäli hän määrittelee palvelun käyttäjän oman kokemuksensa mukaan ja yleistää määritelmän kaikkiin käyttäjiin. Sosiaali- ja terveyspalveluita kehitettäessä tulisi asiakkaan asema kehityksessä määritellä heti alussa. Toimiiko asiakas tosiasiaa kehittämis-työssä vai otetaanko hänen ajatuksensa huomioon konsultoinnin avulla?

Innovaatiotutkimuksessa on havaittu kaksi erilaista lähestymistapaa palvelun käyttäjien ja kehittäjien välisessä vuorovaikutuksessa. Ensimmäisessä lähestymistavassa ajatellaan että asiakkaat tuodaan mukaan suunnitteluun esimerkiksi keräämällä heiltä odotuksia ja ideoita. Tutkijat ovat kuitenkin havainneet, että palveluiden käyttäjien voi olla vaikeaa kertoa tarpeistaan tai kuvata tulevaisuudessa tarvitsemiaan palveluita. Toisessa lähestymistavassa toimitaan siten, että palvelun kehittäjä menee käyttäjän luokse havainnoimaan ja haastattelemaan käyttäjän omaan ympäristöön. Käyttäjien ja kehittäjien erilaista tietämystä yhdistetään niin sanotussa kolmannessa tilassa. Tällä tarkoitetaan sellaisia työskentelytapoja, joissa palvelun käyttäjä tuo esiin omaa tietoaan ja kokemuksiaan kun taas palvelun kehittäjä tuo esiin oman tietonsa palveluympäristöstä ja ratkaisuista, joiden avulla käyttäjän tarpeet voidaan entistä paremmin tyydyttää. Asiakaslähtöisen kehittämisen peruselementtinä voidaankin pitää kehittämisen vuorovaikutuksellisuutta.

Perinteisesti julkisia palveluita on kehitetty palvelun käyttäjät sivuuttamalla ja käyttämällä ainoastaan asiantuntijoita. (Toikko 2006. 13) Julkisen sektorin palveluiden kehittämisessä on kuitenkin nousemassa esiin toimintatapa, jossa palveluiden käyttäjät ja heidän muodostamansa yhteisöt osallistuvat omia resurssejaan ja asiantuntemustaan käyttäen alan ammattilaisten kanssa palveluiden tuottamiseen. Tästä käytetään käsitettä palveluiden yhteistuotanto. Palveluiden yhteistuotantoa on perusteltu niin palveluiden vaikuttavuuden kuin kansalaisten aktivoimisen ja palveluiden tarvetaavuuden kannalta. (Virtanen ym. 2001. 36) Asiakkaiden aktivoimisen on huomattu vaikuttavan syrjäytymisen ehkäisyyn ja vähentämiseen. (Toikko 2006. 13)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusetiikka

Eettinen ajattelu on pohdintaa siitä, mikä jossakin tilanteessa on oikein ja väärin. Oikeaa ja väärää voidaan tarkastella oman ja yhteisön arvojen kautta. Vaikka lakien ja eettisten normien tuntemus voi auttaa tutkimustyössä tehtävien konkreettisten ratkaisujen tekemisessä, kantaa tehtävistä valinnoista kuitenkin jokainen itse vastuun. Tutkimusetiikka voidaan määritellä tarkoittamaan tutkijoiden ammattietiikkaa, johon kuuluvat ne eettiset periaatteet, normit, arvot ja hyveet, joita tutkijan tulisi noudattaa. (Kuula. 2006. 21-23) Yksityisyyden kunnioittaminen tarkoittaa tutkimuksessa sitä, että ihmisillä on itsellään oikeus määrittää, mitä tietoja he antavat tutkimuskäyttöön. Lisäksi se tarkoittaa tutkimustekstien kirjoittamista niin, ettei niistä voi tunnistaa yksittäistä vastaajaa. (Kuula. 2006. 64) Luottamuksellisuus tarkoittaa niitä sopimuksia ja lupauksia, joita tutkittavien kanssa tehdään aineistonkäyttöä koskien sekä sitä, että haastateltavat voivat luottaa näihin tutkijan antamiin lupauksiin. (Kuula. 2006. 88-89)

Omassa tutkimuksessani olen ottanut huomioon tutkimusetiikkaan liittyvät asiat. Olen tutkimuslupahakemuksessa tuonut esille ne seikat, joiden mukaan lupaudun tutkimuksen tekemään. Myös saatekirjeessä olen kertonut vastaajille, miten saatavaa

tutkimusaineistoa käsitellään. Tutkimukseen on vastattu nimettömästi ja vastauslomakkeet säilytetään vain siihen asti kun opinnäytetyö on hyväksytty. Vaikka muutama vastaaja onkin maininnut vastauslomakkeessa oman nimensä, eivät nämä nimet tule kenenkään opinnäytetyön lukijan tietoon. Tämän jälkeen kaikki saatu materiaali hävitetään.

4.2 Tutkimuksen työelämlähtöisyys

Tutkimus on tehty täysin työelämää ja sen tarpeita varten. Vaikka tutkimuksen lähtökohtana on ollut myös oma kiinnostukseni aihetta kohtaan, en olisi itse saamillani tutkimustuloksilla tehnyt tässä kohtaa mitään muuta kuin täyttänyt omaa tiedon haluani. Kun tutkimus on tehty työelämän kanssa yhteistyössä, on työstäni hyötyä myös konkreettisesti. Tutkimuksella saatuja kehittämis ehdotuksia voidaan käyttää hyväksi kun Sastamalan sosiaalikeskuksen palveluita kehitetään. Vaikka palvelun päätavoitteena on käsitellä toimeentulotukihakemuksia lain määräämän seitsemän arkipäivän sisällä, olisi tärkeää saada ne tuotettua mahdollisimman asiakasystävällisesti ja niin, että asiakkaille jäisi saamistaan palveluista positiivinen mielikuva ja tunne siitä, että he ovat tulleet huomioduksi kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksen avulla saadaan tietoa myös siitä, mikä asiakkaiden yleinen tyytyväisyys palvelua kohtaan tällä hetkellä on. Mikäli samantyyppinen tutkimus toistetaan joskus tulevaisuudessa, voi nyt tehtävä tutkimus toimia vertailukohtana.

4.3 Tutkimuksen lähtökohdat

Tutkimuksen lähtökohtana on ollut ajatus siitä, että kaikessa on parantamisen varaa ja kehittämistä. Se minkä koemme jossakin asiassa hyväksi, riippuu aina henkilökohtaisesta kokemuksesta. Kun työskennellään asiakastyössä, voidaan käytäntöjen toimivuutta mitata monesta eri lähtökohdasta. Se, mikä on asiakkaan näkökulmasta hyvää, ei välttämättä ole sitä työntekijän näkökulmasta ja päinvastoin. Oman lisänsä tähän tuovat työnantajan ja ympäröivän yhteiskunnan näkökulmat. Kehittäminen tuo mukanaan paljon haasteita, jotka osaltaan vaikuttavat siihen, ettei tuttuja ja riittävän toimiviksi koettuja toimintatapoja lähdetä helposti muuttamaan. Työelämän hektisyys luo myös osaltaan omat haasteet kehittämiselle. Mikäli jokin toimintatapa koe-

taan toimivaksi, tyydytään pärjäämään sen puitteissa. Tarkoituksena ei ole ollut etsiä vikoja tai epäkohtia Sastamalan sosiaalikeskuksen toimeentulotukikäytännöistä eikä ylipäättänsä lähteä siitä ajatuksesta, että organisaation toiminnassa olisi korjattavaa. Minua kiinnosti kuulla, mitä asiakkaat muuttaisivat käytännöissä ja mitä mieltä he ovat tämän hetkisistä käytännöistä. Uskon että meidän on mahdotonta pystyä ilman asiakasnäkökulmaa muuttamaan palveluiden käytäntöjä asiakasystävällisesti, sillä ilman kokemusta omasta asiakkuudesta, kaikki ajatukset ovat aina vain kuvitelmien ja päätelmien tasolla.

Ajatus opinnäytetyön tekemisestä Sastamalan sosiaalikeskukseen lähti liikkeelle jo sijaisuuksia tehdessäni. Silloin ei kuitenkaan ollut vielä selvillä se, mitä oikeastaan lähtisin organisaatiossa tutkimaan. Syksyn 2012 aikana ajatukset alkoivat kohdistua enemmän tulevaan tutkimukseen ja aihe alkoi hahmottua lähes huomaamatta. Tutkiessani aiemmin tehtyjä opinnäytetöitä, en löytänyt samaan asiakasryhmään kohdistuvaa tutkimusta, jossa tutkimuksen lähtökohtana olisi ollut juuri kehittäminen ja asiakkaat kehittämisen ideoijina. Opintojen alussa minun oli tarkoitus tehdä opinnäytetyö sosiaaliseen hevospedagogiaan liittyen, koska ratsastus ja hevoset olivat harrastukseni monta vuotta. Toisena aihevaihtoehtona opiskeluaikana oli audit-testin käytön arviointi peruspalveluissa. Toimeentulotuen asiakkaille suunnattu tutkimus alkoi kuitenkin kiinnostaa eniten ja näin siinä mahdollisuuksia vaikuttaa tutkimuksellani työelämän tarpeisiin.

Sain hyvin nopeasti suunnitelmani pohjalta Sastamalan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön päälliköltä alustavan luvan opinnäytetyön tekemiseen heidän asiakkailleen. Tutkimuksen teoriaosuus ja asiakaskyselyn periaatteet lähtivät helposti hahmottumaan. Helmikuun 2013 lopussa teorian runko, opinnäytetyöhön liittyvät sopimukset sekä tutkimusluvat olivat jo kunnossa.

4.4 Asiakkaiden ja työntekijöiden rooli omassa tutkimuksessani

Asiakkaiden osallistuminen tutkimukseeni oli koko tutkimuksen tärkein osa. Halusin saada tietoa juuri asiakkaiden ajatuksista ja kehittämis ehdotuksista. Samanlaisia vastauksia en olisi saanut pelkästään työntekijöitä haastattelemalla, sillä kuten edellis-

sä luvussa todettiin, ei työntekijöillä voi olla tiedossaan samanlaisia kokemuksia ja ajattelutapaa kuin asiakkailla.

Koska asiakkaiden osallistuminen oli vapaaehtoista eikä siitä palkittu, uskon että vastaukset olivat hyvin todenmukaisia. Koska kyseessä on asiakkaiden käyttämä julkinen palvelu, he eivät vastaamalla voineet menettää mitään eikä palvelun kehittämisen aiheuta heille kustannuksia, niin kuin voisi ajatella yksityisen puolen palveluissa tapahtuvan, mikäli kehittäminen aiheuttaa lisäkustannuksia, jotka tulevat lopulta palvelun käyttäjien kustannettavaksi.

Työntekijöiden rooli omassa tutkimuksessani olisi korostunut entisestään, mikäli asiakkailta ei olisi tullut tarpeeksi vastauksia. Työntekijöiden haastattelussa kysyttiin, mitä kehitysehdotuksia he ovat asiakkailta saaneet. Työntekijöiden haastatteluiden perusteella tutkimustuloksissa esiin tulleet teemat olisivat olleet kuitenkin hieman erilaiset kuin mitä kyselylomakkeilla saaduista vastauksista tuli. Työntekijöiden rooli oli tietysti myös tärkeä siitä syystä, että he huolehtivat kyselylomakkeiden toimittamisesta asiakkaille ja tarvittaessa vastasivat asiakkaiden tutkimusta koskeviin kysymyksiin. Työntekijöiden haastattelemisen antoi vertailupohjaa sille, kuinka hyvin heillä oleva käsitys asiakkaiden kehittämisideoista palvelua kohtaan vastasi asiakkailta tulleita kehittämisideoita. Työntekijät saivat asiakaskyselyn avulla myös paljon erilaista palautetta.

4.5 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Sastamalan sosiaalikeskuksen asiakkaiden tyytyväisyyttä sen hetkisiin toimeentulotukikäytäntöihin ja kerätä asiakkailta tulevia kehittämis ehdotuksia sekä arvioida oman työkokemuksen kautta niiden toimimista käytännössä. Tutkimuksen avulla saatavia kehittämis ehdotuksia voitaisiin arvioida toimeentulotukikäytäntöjä kehitettäessä Sastamalan sosiaalikeskuksessa ja ottaa ne huomioon muutoksia tehtäessä.

Tutkimuksen tavoitteena voidaan pitää sitä, että se toimii rohkaisuna asiakkaiden ehdotusten huomioonottamiseen ja mielipiteiden kysymiseen silloin kun pohditaan

toiminnan kehittämistä. Tavoitteena oli myös rohkaista asiakkaita tuomaan esiin omia ehdotuksia palveluiden parantamiseen.

4.6 Tutkimuksen ajankohta

Tutkimuksen ajankohdaksi valitsin tarkoituksella kevään, jotta asiakkaina olisi mahdollisimman paljon ns. vakiasiakkaita eli heitä, jotka ovat toimeentulotuen asiakkaina pääasiassa kuukausittain. Kesällä asiakasryhmä muuttuu sen verran, että joukkoon tulee enemmän päätoimisia opiskelijoita, jotka eivät ole saaneet kesäksi kesätöitä eivätkä saa opintotukea kesän ajalta. Tietenkin vuoden ympäri asiakkaina on myös opiskelijoita, mutta suurin osa opiskelijoista joutuu kuitenkin tyytymään kielteiseen toimeentulotukipäätökseen, sillä opiskelijoiden ensisijainen etuus on opintotuki, joka sisältää myös opintolainan valtiontakauksen. Tästä syystä opiskelijoilta edellytetään opintolainan ottoa, ennen kuin heillä on mahdollisuus saada toimeentulotukea. Käytännössä, ilman erityisen suuria toimeentulotuella katettavia menoja, opiskelijat pärjäävät opintotuella, sillä opintotuki, asumislisä ja opintolaina muodostavat juuri sen verran tuloja, ettei toimeentulotukilaskelmaan jää vajetta.

Opiskelija joka ei voi luottotietojen menettämisen takia saada opintolainan valtiontakausta, on oikeutettu opiskelemaan toimeentulotuella. Yleensä tällaisessa tilanteessa toimeentulotuen perusosaa voidaan kuitenkin alentaa ensisijaisen etuuden puuttumisen takia, mutta usein harkinnalla perusosa pidetään kuitenkin täytenä. Yhteiskunnassamme on ehkä jo totuttu siihen ajatukseen, että opiskeluun kuuluu kituuttaminen pienillä tuloilla. Verrattuna kuitenkin esimerkiksi työttömän henkilön sosiaalietuuksiin, ovat opiskelijat selvästi heikommassa asemassa.

Kesäaika tuo mukanaan myös vakituisten työntekijöiden kesälomat ja sosiaalikeskuksen sulkuajan, mitkä voivat vaikuttaa asiakkaiden tyytyväisyyteen. Mainitsin kesän sulkuajan etukäteen ilmoittamisesta saatekirjeessä siitä syystä, että asiakkaat muistaisivat miettiä myös kesäajan tyytyväisyyttä, vaikka tutkimuksen aikaan kesä olikin vasta tulossa.

Ajattelin tutkimusta aloittaessa, että väliaikaisilla toimeentulotuen saajilla ei välttämättä olisi yhtä paljon kokemuksia toimeentulotuen käytännöistä. Toisaalta ajattelin tutkimusajankohdan valinnassa myös sitä, että saisin mahdollisimman paljon pitkäaikaisempia asiakkaita tutkimukseen keväällä, sillä kesällä tehdään paljon usean kuukauden päätöksiä sellaisille asiakkaille, joiden tilanne on pääasiassa kuukaudesta toiseen samanlainen. Tässä tapauksessa olisi monen ääni jäänyt kuulematta, jos päätös olisi tehty esimerkiksi kolmeksi kuukaudeksi. Pahimmassa tapauksessa asiakas ei olisi saanut koko tutkimusaikana yhtäkään toimeentulotukipäätöstä eikä asiakaskyselyä. Halusin, että tutkimuksessa olisi myös niitä asiakkaita, jotka ovat olleet toimeentulotuen saajina kun käytössä ovat olleet erilaiset käytännöt kuten esimerkiksi työntekijöille asuinalueittain jaetut asiakkaat.

4.7 Tutkimuksen kohderyhmä

Halusin tehdä asiakaskyselyn tuttuun organisaatioon, koska sijaisuuksien myötä tiedän itse toimeentulotuen myöntämiseen liittyvistä laeista ja sovellusohjeista, minkä koin helpottavan teoriaosuuden kirjoittamista ja asiakkaiden vastausten ymmärtämisestä. Pohdin paljon onko sijaisuuksistani kuitenkin haittaa asiakaskyselyn toteuttamisessa, sillä osa asiakkaista saattaa muistaa nimeni, eikä välttämättä pidä minua organisaation ulkopuolisena. Koska asiakkailla oli mahdollisuus kertoa vastauksissaan myös negatiivisia asioita, halusin että he voivat luottaa siihen, että vastaukset eivät mene päätöstentekijöiden tietoon ennen tutkimuksen valmistumista. Tämä ei johtunut siitä, että olisin kokenut sosiaalikeskuksen henkilökunnan epäammattimaisiksi ja negatiivisten vastausten vaikuttavan heidän tekemiin päätöksiin. Syynä oli se, että halusin asiakkailla olevan tunteen siitä, että vastauksia käsittelee täysin ulkopuolinen henkilö. Näin saisin enemmän vastauksia ja voisin rohkaista vastaajia kertomaan todellisen mielipiteensä, vaikka se sisältäisikin jotain negatiivista. Kun ensimmäiset asiakaskyselyt postitettiin 1.3.2013, olin ollut jo toisen organisaation tehtävissä puoli vuotta, minkä uskoin olevan tarpeeksi pitkä aika takaamaan objektiivisuuteni asiakkaiden silmissä.

4.8 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmä valikoitui nimettömästi vastattavaan kyselylomakkeeseen ensisijaisesti siitä syystä, että halusin pitää ehdottaman tarkkaan vastaajien henkilöllisyyden suojassa. Vaikka kyselylomakkeet ja vastaajien nimet eivät olisikaan työssäni tulleet esille, pidin kuitenkin tärkeänä etten edes itse tiedä kuka kyselyyni vastaa. Tutkimukseni toteutettiin kokonaistutkimuksella. Kokonaistutkimus tarkoittaa, että tutkimukseen otetaan mukaan koko perusjoukko, eikä käytetä mitään otantamenetelmää. (Vilkkä. 2005. 78) En nähnyt tarpeelliseksi alkaa määrittämään tutkimukseleni otantaa, joten kaikki 1.3.-31.5.2013 välisenä aikana toimeentulotukipäätöksen saaneet saivat osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen tarkoitus olisi muuttunut, mikäli otantaa olisi alettu määrittämään esimerkiksi tietyn perhekoon mukaan. Kehittämisehdotusten kerääminen esimerkiksi vain perheellisiltä ei olisi ollut mielekästä, sillä kuitenkin perhekoosta riippuen voi kaikilla asiakkailla olla omia kehittämissuhteita.

4.9 Kyselylomake ja saatekirje

Halusin alusta asti tehdä kyselylomakkeesta mahdollisimman lyhyen, selkeän ja yksinkertaisen. Haasteena oli miettiä, miten saisin kysyttyä juuri sitä asiaa mitä tutkimuksella halusin selvittää. Valitsin lopulta käytettäväksi käsitteeksi ”toimeentulotukikäytännöt”. Koin kuitenkin tarpeelliseksi avata käsitettä saatekirjeessä, koska se ei mielestäni ole kovinkaan yksiselitteinen. Jotta saisin vastauksia juuri Sastamalan toimeentulotukikäytäntöihin liittyen, lisäsin saatekirjeeseen lyhyen selityksen ja esimerkkejä siitä, mitä käsitteellä tutkimuksessani tarkoitetaan.

Tämä toi mukanaan kuitenkin sen vaaran, että asiakkaat vastaisivat ainoastaan kysymyksiini esimerkkikysymyksiin ja pohtisivat tyytyväisyyttään niissä mainittuihin käytäntöihin. Näin ollen olisin tutkijana voinut vaikuttaa tuleviin vastauksiin. Yritin esimerkeissä tuoda esiin mahdollisimman montaa eri toimeentulotukikäytäntöön liittyvää asiaa, jotta jo siitä kävisi ilmi kuinka monesta asiasta toimeentulotukikäytännöt koostuvat. Arvioin tutkimustuloksia paremmin opinnäytetyön lopussa.

Kyselylomakkeessa halusin keskittyä vain tutkimuksen kannalta tarpeellisiin kysymyksiin, enkä siitä syystä lähtenyt selvittämään asiakkaiden taustatietoja. Kysymysten sanamuotoja mietin myös pitkään, sillä tyytyväisyydestä ja kehittämisestä voi kysyä monilla eri sanoilla ja valitut kysymykset voivat vaikuttaa tuleviin vastauksiin. Halusin kysyä erikseen mitä asiakas kokee käytännössä hyvänä, huonona ja mitä hän haluaisi kehittää. Valitsin tarkoituksella hyvin lyhyet ja ytimekkäät kysymykset, enkä käyttänyt niissä kuvainnollisia ilmauksia. Toivoin, että tulevissa vastauksissakin asiat esitettäisiin selkeästi ja ymmärrettävästi, koska en voinut asiakkailta kysellä lisätietoja tai selvennyksiä.

Kyselylomakkeen lähettäminen ja palauttaminen kirjallisena toivat mukanaan sen, että asiakkaan tulee käyttää aikaa kyselyyn vastaamiseen käsin kirjoittamalla. Koska toimeentulotukilaskelmissa ei pääsääntöisesti hyväksytä tietokoneen käytöstä aiheutuneita kuluja, olisi ollut mielestäni ristiriitaista toteuttaa kysely e-lomakkeen avulla Internetissä. Tämä olisi tuonut ilmi olettamuksen siitä, että jokaisella on mahdollisuus tietokoneen ja Internetin käyttöön, vaikka varsinaisesti niistä aiheutuneita kuluja ei huomioidakaan asiakkaalla olevan. Tietenkin jokaisella on mahdollisuus käyttää tietokonetta kirjastossa, mutta luotin kuitenkin itse perinteisen paperikirjeen voimaan. Jokaisella oli mahdollisuus vastata kyselyyn sen verran kuin itse halusi, eikä jokaista kohtaa tarvinnut täyttää. Lisäksi kyselylomakkeen alussa kysyttiin asiakkuuden kestosta ja yleisestä tyytyväisyydestä. Näin tutkimuksella saatiin selville myös asiakkaiden tyytyväisyyttä kehittämisehdotusten lisäksi eikä näihin kysymyksiin tarvinnut vastata kuin vain rastittamalla sopivin vaihtoehto.

Tutkimuksen aikana huomasin, etten ollut maininnut saatekirjeessä ollenkaan tutkimuksen kestosta. Mainitsin kyllä että kyselylomakkeet voi palauttaa 30.6.2013 asti, mutta asiakkaille jäi epäselväksi se, kuinka kauan kyselylomakkeita jaetaan. Tämä erehdys saattoi aiheuttaa joissakin asiakkaissa ärsytystä usein tuleviin papereihin. En kuitenkaan kuullut sosiaalikeskuksen henkilökunnalta, että palautetta tutkimuksen kestosta olisi heille asti tullut.

4.10 Vastausten määrä

Sain vastauksia yhteensä 85 kappaletta. Jokaisessa vastauslomakkeessa oli vastattu vähintään yhteen kysymykseen, joko rastittamalla tai kirjoittamalla. Yhtään tyhjiä vastauslomakkeita ei palautunut. Vastauksia palautui tasaisesti koko tutkimusajan aikana. Myös kesäkuun viimeisellä viikolla tuli vielä paljon vastauksia, joten ilmeisesti moni asiakas sai mahdollisuuden kertoa kehittämis ehdotuksensa, vaikka ei vielä tutkimuksen alussa olisi ollutkaan asiakkaana. Tutkimuksen aikana 1.3.-31.5.2013 Sastamalassa tehtiin yhteensä 1660 toimeentulotukipäätöstä. Summaan on laskettu sekä perustoimeentulotuen päätökset että ehkäisevän toimeentulotuen päätökset.

Kyselylomakkeita on tulostettu yhteensä 817, eli sen mukaan noin joka toiseen päätökseen on liitetty myös kyselylomake. Lähetettyjen kyselylomakkeiden tarkkaa määrää on kuitenkin hyvin vaikea arvioida. Osa työntekijöistä on voinut kopioida kyselylomakkeita lisää itse, ilman että luku on tullut mukaan kokonaismäärään. Lisäksi asiakkaalle on voitu lähettää samassa kuoressa sekä perustoimeentulotuen päätös että ehkäisevän toimeentulotuen päätös ja hän on siitä syystä saanut vain yhden kyselylomakkeen. Voi myös olla, ettei ihan jokaiseen päätökseen ole muistettu liittää kyselylomaketta. Vastausprosentin laskeminen on edellä mainituista syistä aika mahdotonta laskea luotettavasti. Oman lisänsä tähän tuo myös se, että koska tutkimus toteutettiin usean kuukauden aikana, ovat jotkut asiakkaat saattaneet saada jopa kolme kyselylomaketta. Tehtyjen päätösten määrä ei kerro sitä, kuinka monta eri asiakasta on saanut toimeentulotukipäätöksen.

Tutkimustulosten analysointi alkoi siitä, että keräsin ylös asiakkuuden kestoa ja tyytyväisyyttä koskevien kysymysten vastaukset. Tämä oli analysoinnin helpoin osa, sillä avoimet kysymykset tuottivat paljon työtä ja pohdintaa siitä, miten ne jaotellaan eri teemojen mukaan. Muutamia vastauksia lukiessani alkoi hahmottua vastauksista löytyneet teemat, jotka kuitenkin muuttuivat vielä muutamaan kertaan analysoinnin aikana. Teemoja olisi ollut vieläkin enemmän, sillä hajontaa vastauksissa oli jonkin verran. En kuitenkaan nähnyt tarpeelliseksi ottaa lopulliseen pohdintaan mukaan sellaisia teemoja, joita oli tullut esiin vain yhdessä tai kahdessa vastauksessa, vaan valitsin mukaan kymmenen yleisintä vastauksista löytynyttä teemaa. Loput vastauksista olivat sellaisia, että ne eivät sopineet mihinkään näistä yleisimmistä teemoista. Halu-

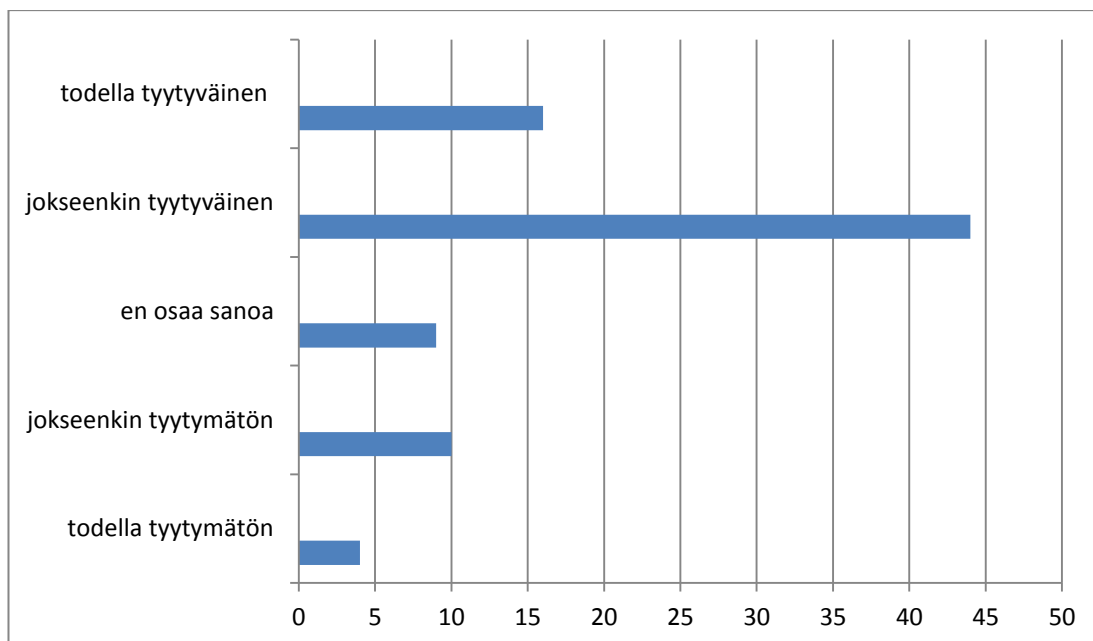
sin kuitenkin mainita myös nämä yksittäiset vastaukset ja tehdä niistä oman kappaleen, jotta tulisi esille se, kuinka paljon hajontaa vastauksissa tulleissa teemoissa lopulta oli.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Seuraavaksi kerron tutkimustuloksista. Olen jaotellut vastaukset kyselylomakkeen kysymysten mukaan. Ensin käsittelen asiakastyytyväisyyttä ja asiakkuuden kestoja, joita selvitettiin kyselylomakkeen ensimmäisessä ja toisessa kysymyksessä. Näiden kysymysten tuloksista olen tehnyt omat taulukot, mutta sen lisäksi olen yhdistänyt ne myös yhteiseen taulukkoon. Tästä viimeisestä taulukosta voi tarkastella sitä, miten tyytyväisyys on jakautunut eripituisten asiakkuuksien kesken. Kyselylomakkeen avokysymyksiin tulleita vastauksia käsitellään luvun lopussa. Siihen on koottu kymmenen vastauksissa useimmin esiin tullutta teemaa.

5.1 Tyytyväisyys ja asiakkuuden kesto

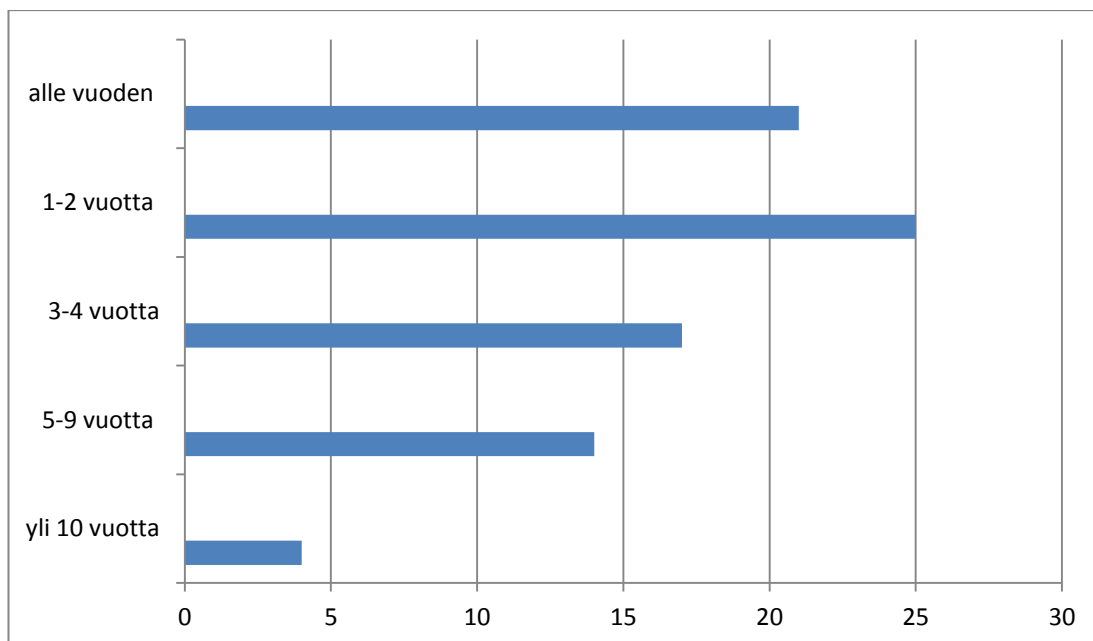
Asiakaskyselyssä selvitettiin vastanneiden tyytyväisyyttä Sastamalan tämän hetkisiin toimeentulotukikäytäntöihin. Kyselyssä vastausvaihtoehtoina olivat todella tyytyväinen, jokseenkin tyytyväinen, en osaa sanoa, jokseenkin tyytymätön ja todella tyytymätön. Kahdessa vastauslomakkeessa oli rastitettu useampia vastausvaihtoehtoja, joten olen jättänyt ne pois seuraavista tuloksista.



Taulukko 3. Asiakkaiden tyytyväisyys vastauksina kappalemäärittäin (n=83).

Kuten yllä olevasta taulukosta näkyy, suurin osa (44) vastaajista on ilmoittanut olevansa jokseenkin tyytyväinen jokseenkin tyytyväinen Sastamalan sosiaalikeskuksen tämän hetkiseen toimeentulotukikäytäntöön. Kaikista vastaajista yhteensä 60 on vastannut olevansa joko jokseenkin tyytyväinen tai todella tyytyväinen. Vastaustuloksia voidaan mielestäni pitää hyvinä, sillä jokseenkin tyytymättömiä tai todella tyytymättömiä on huomattavasti vähemmän.

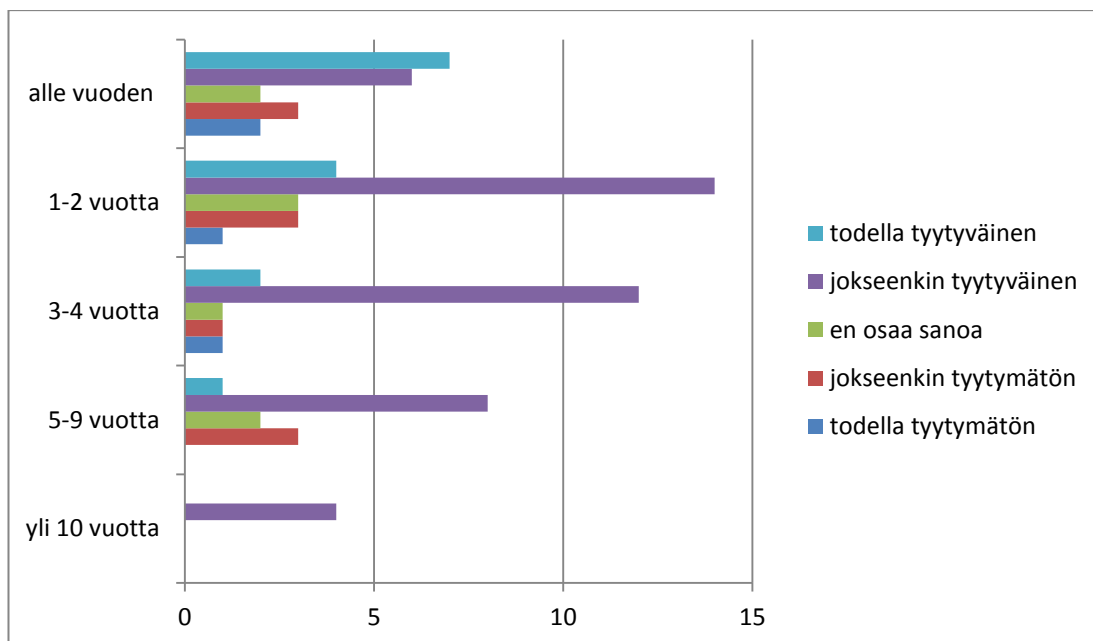
Asiakaskyselyssä selvitettiin tyytyväisyyden lisäksi toimeentulotuen asiakkuuden kestoa. Kyselyssä vastausvaihtoehtoina asiakkuuksien pituuksille olivat alle vuoden, 1-2 vuotta, 3-4 vuotta, 5-9 vuotta ja yli 10 vuotta. Neljässä vastauslomakkeessa oli rastitettu useampia vaihtoehtoja, joten olen jättänyt ne pois seuraavista tuloksista.



Taulukko 4. Asiakkuuksien kestot vastauksina kappalemäärittäin (n=81).

Kuten yllä olevasta taulukosta näkyy, suurin osa (25) vastaajista on ilmoittanut olleensa toimeentulotuen asiakkaana 1-2 vuotta. Kaikista vastaajista yhteensä 46 on ollut toimeentulotuen asiakkaana 0-2 vuotta. Selvästi vähiten ovat vastanneet pitkään toimeentulotuen asiakkaina olleet.

Seuraava taulukko havainnollistaa vielä sitä, miten eripituisten asiakkuuksien asiakkaat ovat vastanneet tyytyväisyyttä selvittävään kysymykseen. Viidessä vastauksessa oli vastattu joko vain toiseen kysymykseen tai sitten rastitettu useita eri vaihtoehtoja. Olen jättänyt ne pois taulukosta, koska niiden laskeminen ei ollut mahdollista.



Taulukko 5. Asiakkuuksien kestot ja tyytyväisyys yhdessä kappalemäärittäin (n=80)

Kuten yllä olevasta taulukosta voidaan nähdä, jokseenkin tyytyväinen on ollut selvästi eniten käytetty vastaus. Ainoastaan alle vuoden pituisten asiakkuuksien asiakkaat ovat käyttäneet vastauksena todella tyytyväinen jokseenkin tyytyväinen vaihtoehtoa enemmän. Kaikki kyselyyn vastanneet yli 10 vuotta toimeentulotuen asiakkaana olleet ovat olleet jokseenkin tyytyväisiä.

5.2 Asiakkaiden mielipiteet palvelusta

Olen koonnut alle kymmenen yleisintä vastauksissa esille tullutta asiaa. Näitä kohtia on pohdittu niin hyvien kokemusten, huonojen kokemusten kuin kehittämisenkin kautta. Loppuun on koottu lista muista vastauksissa esille tulleista asioista. Sen lisäksi olen halunnut pohdinta-osiossa käsitellä vielä yhtä mielestäni tälle ajalle tärkeää, vastauksissakin mainittua asiaa.

Palvelun nopeus

23 vastaajaa koki, että hyvää Sastamalan sosiaalikeskuksen toimeentulotukikäytännöissä on nopeus. 16 vastaajaa sen sijaan oli sitä mieltä, että toimeentulotuen käsittely on liian hidasta. Yhdeksän vastaajaa kertoi kehittämissuositukseksi sen, että toimeentulotukihakemukset käsiteltäisiin nopeammin.

”päätökset tulevat pääsääntöisesti ajallaan, mikä on hyvä”

”jonotusajat lyhyet”

”todella nopeat päätökset”

”toimeentulotukirahat tulevat aina nopeasti omalle tilille”

”tällä hetkellä nopea toiminta, vain neljä päivää!”

”rahat tulevat nopeasti, jos on hyvin kaikki lähetetty”

”välillä kestää päätöksissä”

”hidasta”

”käsittely välillä kestää liian pitkään”

”aikaa menee”

”pitkät käsittelyajat”

”miksi toimeentulotukipäätöksissä kestää niin kauan”

Uusi toimeentulotuen asiakas voi kokea palvelun olevan ensimmäisellä kerralla nopeaa, mikäli kaikki tarvittavat liitteet on toimitettu hakemukseen ja päätös voidaan tehdä jo heti vastaanotolla sosiaalityön palveluohjaajan luona. Kirjallinen käsittely voi monesta tuntuakin hitaalta, jos sitä verrataan ensimmäiseen vastaanotolla tehtävään päätökseen. Erot siinä että nopeus mainittiin niin hyvänä kuin huononakin asiana johtuu varmasti siitä, että käsittelyajat voivat vaihdella kuukauden aikana. Nopeuden kokemukseen vaikuttaa varmasti myös se, onko hakemusta tarvinnut täydentää lisäselvityspyynnön saatuaan.

Ei omaa käsittelijää/käsittelijäparia

13 kertaa vastattiin, että huonoa Sastamalan toimeentulotukikäytännössä on se, ettei hakijalla ole omaa käsittelijää. 13 kertaa oman käsittelijän saaminen mainittiin kehittämissuosituksena. Kaksi vastaajaa olivat sen sijaan sitä mieltä, ettei toimeentulotuen käsittely vaadi omaa käsittelijää.

”aina sama käsittelijä”

”toivoisin yhden tai kahden eri käsittelijän”

”olisi oma käsittelijä”

”jokaiselle ”oma” henkilö hoitamaan asioita (sijainen loma-ajoksi)”

”että käsittelijä ei ole aina sama mistä johtuen joutuu selvitteleen asioita”

”mielestäni asiakas ei tarvitse omaa käsittelijää”

Palvelu/työntekijät

19 vastaajaa oli sitä mieltä, että Sastamalan toimeentulotukikäytännössä hyvää on palvelu, työntekijät tai työntekijöiden suhtautuminen asiakkaisiin. Kaksi vastaajaa oli maininnut palvelukokemuksen olleen huono ja siitä syystä piti palvelua Sastamalan toimeentulotukikäytännössä huonona asiana.

”hyvin toimiva palvelu”

”asiallinen suhtautuminen, kaupungilla hommat hoituu paremmin kuin esim. Kelassa tai työvoimassa”

”joustavuus ja inhimillinen asenne”

”ystävällinen henkilökunta täällä Sastamalassa”

”se pimu siinä vastaanotossa”

”kaikki henkilökunta on ystävällisiä ja auttavaisia”

Kokonaisuus/palvelu yleisesti hyvää tai huonoa

16 vastaajaa koki, ettei Sastamalan toimeentulotukikäytäntöjä tarvitse muuttaa, vaan kaikki sujuu tällä hetkellä moitteettomasti. Vastaavasti neljä vastaajaa koki huonona kaiken.

”en ole kokenut ongelmia asioidessani”

”asiat ovat hoituneet hyvin”

”en mitään, nyt on tarpeeksi hyvä” (vastaus kysymykseen miten kehittäisit Sastamalan toimeentulotukikäytäntöä)

”ei ole mitään puutteita mielestäni”

”mielestäni ei ole mitään hyvää”

”kaikki” (vastaus kysymykseen mikä Sastamalan toimeentulotukikäytännössä on mielestäsi huonoa)

Puhelinajat

Neljä vastaajaa mainitsi, että hyvää Sastamalan toimeentulotukikäytännössä ovat puhelinajat. Kahdeksan vastaajaa oli sitä mieltä, että puhelinajat ovat huonoja. Seitsemän vastaajaa kehittäisi puhelinaikoja pidemmiksi tai vaihtaisi puhelintunnin iltapäivään.

”puhelintunnit” (vastaus kysymykseen mikä Sastamalan toimeentulotukikäytännössä on mielestäsi hyvää)

”puhelinpalvelu on hyvin toimiva”

”hankala tavoittaa puhelimitse”

”puhelinaikoja pitäisi muuttaa”

”puhelintuntien lyhyys” (vastaus kysymykseen mikä Sastamalan toimeentulotukikäytännössä on mielestäni huonoa)

Kirjallinen käsittely

Yhdeksän vastaajaa koki kirjallisen käsittelyn hyvänä asiana. Kolme vastaajaa sen sijaan kokivat, että kirjallinen käsittely ei ole hyvä.

”helppoa tuoda laput vain”

”ei tarvitse lähteä Vammalaan”

”saa laittaa hakemuksen postissa”

”kaipaisin entisaikoja takaisin, kun sai tavata henkilön kasvokkain ja sai elämään muutakin opastusta”

”henkilökohtaisen palvelun puute”

Epäoikeudenmukaisuus

Seitsemän vastaajaa koki, että toimeentulotukea ei myönnetä tasapuolisesti. Kolme vastaajaa mainitsi kehittämis ehdotuksena sen, että hakijan henkilöllisyys ei vaikuttai-

si päätökseen. Epäoikeudenmukaisuutta koettiin olevan myös eri ihmisryhmien välillä.

”työntekijöillä selvästi naamaraja”

”epäoikeudenmukaisuus!”

”pärstäkerroin sanelee”

Ohjeet, päätökset ja hakemuskavakkeet

Kahdeksan vastaajaa koki hyvänä asiana sen, että päätökset, ohjeet ja hakemukset ovat selkeitä ja toimeentulotuen hakeminen ylipäättänsä on helppoa.

”helpot ohjeet hakea toimeentulotukea”

”hakemus on selkeä”

”päätökset ovat useimmiten selkeitä ja hyvin ymmärrettävissä”

Lisäselvityspyynnöt yleisesti/niiden lähettäminen postitse

Neljä vastaajaa koki, että lisäselvityspyynnön lähettäminen postitse on huono asia. Neljä kertaa lisäselvityspyyntöjen ilmoittaminen puhelimitse mainittiin kehittämisehdotuksena.

”lähetätte kotiin uuden kirjeen, minkä voisi puhelinsoitolla tehdä”

”lisäselvityspyyntöjen selkeys ja niiden toimitus”

”mitäs sitten jos postiluukusta pamahtaa jostain asiasta lisäselvityspyyntö, maksanko vuokran ja laskut myöhässä?”

”lisätietoja voisi pyytää myös puhelimitse”

Tarkkuus

Neljä vastaajaa mainitsi, että hakemuksia tutkitaan liian tarkkaan, mistä syystä asiakkaan epähuomiossa pois jättämä liite aiheuttaa lisäselvityspyynnön lähettämisen ja sitä kautta päätöksen saamisen pitkittymisen. Kaksi vastaajaa mainitsi tarkkuuden

puuttumisen huonona asiana, koska hakemuksia ei heidän mukaan lueta tarpeeksi tarkkaan, vaan pyydetään samoja liitteitä useina kuukausina.

”kaikki on välillä niin tarkkaa”

”ärsyttävää laittoa joka kuukausi samat laput esimerkiksi lääkkeistä”

”iteltä oli jäänyt vahingossa kolmen päivän tiliotteet (tuomatta välistä), tuli lisäselvityspyyntö”

5.3 Muut vastauksissa mainitut asiat

Kokoan tähän ne vastaukset, joita tuli esille yksittäisissä tai muutamissa vastauksissa. Paperisodan toivottaisiin loppuvan. Perusosaan haluttaisiin korotusta. Hakemuspaperein väriä ehdotettiin toisenlaiseksi. Toivottiin annettavan turvallisuuden tunnetta tuen jatkumisesta. Käytäntöä haluttiin yksinkertaisemmaksi. Perusosan lisäksi kaivattiin kuukausittain vaaterahaa. Toimeentulotuen perusosan maksatus haluttiin kahdessa osassa, jotta rahat riittäisivät paremmin. Tuttavilta lainattuja tiliotteella näkyviä tuloja ei katsottaisi tuloksi toimeentulotukilaskelmassa. Tehtäisiin jotain syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Syrjäkylät pitäisi ottaa huomioon palveluiden kehittämisessä. Tuettaisiin pienituloisten lapsia täysillä. Annettaisiin henkilökohtaista tukea ilman tarkkaa ohjeiden seuraamista. Tuettaisiin liikuntaharrastuksia ja terveellisiä elämäntapoja. Tehtäisiin pitempiä päätöksiä, jotta kuukausittain ei tarvitsisi toimittaa tositteita. Myönnettäisiin maksusitoumus apteekkiin kuittien toimittamisen sijasta. Siirrettäisiin raha-asiat Kelalle. Lisättäisiin sosiaalisuutta työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Ei lähetettäisi turhia lisäselvityksiä. Myönnettäisiin ehkäisevää toimeentulotukea myös yksinasuville. Tehtäisiin kotikäyntejä liikuntarajoitteisille mikäli siirrytään pois kirjallisesta käsittelystä. Pyydetäisiin reseptit päivittäin käytettävistä lääkkeistä vain kerran vuodessa. Ilmoiteltaisiin hyvälaatuisista kirpputoreista ja ruoanjakotilaisuuksista sekä lisättäisiin päivystyspuhelintunti kiireellisille asioille.

yhteenveto tuloksista

	koettiin hyvänä	koettiin huonona	haluttiin kehittää
1. nopeus	23	16	9
2. ei omaa käsittelijää	2	13	13
3. palvelu	19	2	0
4. kokonaisuus	16	4	0
5. puhelinajat	4	8	7
6. kirjallinen käsittely	9	3	0
7. epäoikeuden- mukaisuus	0	7	3
8. ohjeet, päätökset ym.	8	0	0
9. lisäselvityspyynnöt	0	4	4
10. tarkkuus	0	6	0

Taulukko 6. Koonti asiakkaiden vastauksista (kpl).

5.4 Työntekijöiden haastattelut

Sastamalan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön tiimin työntekijöiden haastattelut toteutettiin teemahaastattelulla. Haastattelun tutkimusta varten kahta sosiaalityöntekijää, kahta sosiaalityön palveluohjaajaa ja neljää etuuskäsittelijää. Kaksi haastateltavista työntekijöistä oli tullut Sastamalan aikuissosiaalityön tiimin vasta tämän vuoden alusta, joten heillä oli tietoa enemmän sivupisteiden asiakkaiden toiveista. Näiden sivupisteiden asiakkaiden toimeentulotuen hakemiseen liittyi vielä paljon muutoksia, joihin totutteleminen vie aikaa. Teemahaastattelussa oli ainoastaan yksi kysymys, jolla selvitettiin mitä kehittämissuhteita työntekijät ovat asiakkailta saaneet. Työntekijöiden haastattelut nauhoitin puhelimella, jotta pystyin jälkikäteen koamaan tulleet vastaukset ylös. Vastauksista kerätyt lainaukset on merkattu koodeilla ”T1” jne. jotta niistä selviää että lainauksia on usean eri henkilön haastatteluista. Seuraavaan on koottu haastatteluissa esille tulleet toiveet.

henkilökohtainen vastaanottoaika

Lähes jokaisessa työntekijän haastattelussa tuli esille sama toive siitä, miten asiakkaat haluaisivat kehittää toimeentulotukikäytäntöjä. Asiakkaat toivoisivat, että voisivat tavata työntekijää henkilökohtaisella tapaamisella, jossa käsiteltäisiin toimeentulotukihakemus. Osa asiakkaista haluaisi että hakemuksen käsittelijä olisi joka kuukausi sama ja hänet voisi kuukausittain tavata vastaanotolla. Toisille asiakkaista tapaaminen voisi tapahtua muutaman kerran vuodessa, mikäli sille olisi tarvetta. Aina asiakkaat eivät ole toivoneet samaa käsittelijää, vaan välillä olisi mukava päästä kertomaan asioistaan kenelle vain. Mikäli käsittelijä on kuukausittain sama, voi ongelmaksi koitua työntekijän ja asiakkaan henkilökemioiden kohtaaminen. Henkilökemioista johtuen, ei yhteistyö välttämättä onnistu parhaalla mahdollisella tavalla työntekijän ja asiakkaan persoonista riippuen. Kirjallinen käsittely koetaan joidenkin asiakkaiden mielestä paperisotana ja vaikeana toimintatapana.

Työntekijöiden mukaan asiakkaiden tapaamisella henkilökohtaisesti on monia hyviä puolia. Niin pysytään paremmin kärryillä asiakkaan asioista ja mahdollisiin ongelmiin pystytään tarttumaan heti. Vuokratien syntymistä voidaan ennaltaehkäistä kun vuokran maksu tarkistetaan yhdessä asiakkaan kanssa tiliotteelta. Työntekijällä on mahdollista vaikuttaa asiakkaan asioihin kun tietoa asiakkaan tilanteesta saadaan keskustelemalla. Asiakasta on helpompi keskustelun ohessa ohjata eri palveluihin ja selvittää onko asiakas esimerkiksi edes toimeentuloturvan piiriin kuuluva vai olisiko eläkkeen hakeminen ensisijaisempi vaihtoehto. Joillekin asiakkaille omien asioiden kirjoittaminen paperille on haastavaa, eikä siinä saa kerrottua kaikki tärkeitä asioita. Keskustelu olisi näille asiakkaille paljon parempi vaihtoehto.

”Tästä on aika huono ohjata (asiakasta) tästä paperista kun ei koskaan näe -- asiakaskin kärsii kun ei me tiedetä mitä sillä on siellä taustalla -- Ei (asiakas) tiä ehkä koulutusmahdollisuuksista, mut ei niitä voi tässä keltasella lomakkeella (toimeentulotuen jatkohakemuskavake) ehdotella kaikille että jos oot sairas ni mene lääkäriin tai kiinnostaisko sua ny opiskelu ku ei edes tiedä minkä alan ihminen se on ollu, että mitä niinku tarjois ku ei tiä yhtään onko toinen edes opiskelu- tai työkuntoinen”
(työntekijän T1 haastattelu)

Henkilökohtaiset käsittelijät tuovat mukanaan myös haasteita. Työntekijän voi olla vaikeampi noudattaa yhteisiä sovellusohjeita, kun asiakkaana on tuttu ja ”oma” asiakas. Näin ollen asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu vaarantuu ja eroja toimintatavoissa voi syntyä eri käsittelijöiden välillä. Haasteena on myös kielteisten päätösten henkilöityminen käsittelijään, ilman että huomataan käsittelijän toimivan hänelle annettujen normien, lakien ja ohjeiden mukaan. Käsittelyaikojen pidentyminen saattaa olla vaarana, mikäli asiakkaita tavataan kuukausittain vastaanottoajoilla.

sähköpostin käyttäminen ja mahdollisuus tiliotteiden tulostamiseen

Yhdessä haastattelussa kävi ilmi, että asiakkaat ovat toivoneet työntekijän käyttävän sähköpostia esimerkiksi lisäselvituspyyntöjen lähettämiseen. Näin asiakas saisi tiedon tarvittavista liitteistä nopeammin kuin kirjeellä lähetettäessä. Sähköpostin käyttäminen ei ole tällä hetkellä mahdollista, sillä yhteys ei ole riittävän suojattu, jotta voitaisiin varmistua siitä, ettei tieto pääse ulkopuolisille. Sähköpostilla asiakkaat voivat tälläkin hetkellä lähettää tietojaan, mutta se on heidän omalla vastuullaan. Työntekijä ei voi sähköpostitse vastata niin, että ulkopuoliselle kävisi viestin luettua ilmi vastaanottajan asiakkuus sosiaalikeskuksessa. Sähköpostin käyttäminen asiakkaan kanssa käytävään yhteydenpitoon tuo mukanaan omia haasteita. Asiakkaan vastuulle jäisi huolehtia siitä, että käytössä olevan sähköpostin osoite on aina sosiaalikeskuksessa tiedossa, eikä sähköposteja lähetetä toisista osoitteista. Muuten olisi vaikeaa varmistua siitä, onko sähköpostin lähettäjä juuri se henkilö, jota asia koskee. Asiakkaan tulisi huolehtia myös siitä, että sähköposti on vain hänen käytössään eivätkä tunnukset ja salasanat pääse muiden tietoon.

”Sais lähettää sähköpostin että lähetä tää ja tää liite viä” (työntekijän T2 haastattelu)

Punkalaitumella on ollut käytössä palvelupiste Kelan toimipaikassa, jossa asiakkailla on ollut mahdollisuus tulostaa toimeentulotukihakemukseen tarvittavia liitteitä ilmaiseksi. Asiakkaat ovat kokeneet tämän hyvin toimivaksi palveluksi, koska monelta puuttuu tulostin ja mahdollisesti myös tietokone kotoa. Kirjastossa tulostaminen maksaa yleensä jonkin verran sivua kohden, joten pitkien tiliotteiden ja useista tileis-

tä tiliotteiden tulostaminen tulee asiakkaalle maksamaan. Asiakkaat ovat Sastamalassa ehdottaneet myös tämän palvelun järjestämistä esimerkiksi kaupungintalon aulan tiloihin. Näin asiakkaat saisivat heti tulostettua puuttuvat liitteet, eikä hakemuksen käsittely turhaan pitkittyisi tiliotteiden puuttumisen takia, kun tiliotteita pitää hakea pankista tai käydä tulostamassa kirjastossa.

uudet asiakkaat toisista kunnista

Sastamalan sosiaalikeskuksen asiakkaina ovat vuoden alusta olleet myös Punkalaitumen ja Kiikoisten alueen asukkaat. Heiltä tullut palaute työntekijöille käsittelee lähinnä muutoksia vanhojen totuttujen toimintatapojen ja uusien, Sastamalassa käytössä olevien toimintatapojen välillä. Uusiin tapoihin tottuminen vie aikaa ja käsitteilyajat ovat suurempien asiakasmäärien takia usein pidempiä kuin mitä pienemmässä kunnassa oli totuttu. Vaikka asiakkaita oli valmistettu muutoksiin esimerkiksi käyttämällä samanlaisia hakemuksia kuin Sastamalassa ja siirrytty hiljalleen kirjalliseen käsittelyyn, aiheuttivat muutokset kuitenkin tyytymättömyyttä palveluun.

romaninaisen vaatetus

Työntekijälle oli tullut palautetta romaninaisen hameen aiheuttamista kustannuksista. Asiakkailta tulleen palautteen mukaan toisissa kunnissa uuteen romanihameeseen voidaan myöntää toimeentulotukea vuosittain, kun Sastamalassa hameenostoa voidaan tukea joka toinen vuosi. Palautteen mukaan hameesta aiheutuu muitakin kuluja kuin vain itse hameen osto, sillä romaninaisten pukeutumiseen kuuluu muutakin, tavallista vaatetusta kalliimpia osia.

sovellusohjeet verrattuna toisiin kuntiin

Sastamalan toimeentulotuen sovellusohjeita on työntekijän saaman palautteen mukaan kritisoitu niiden tiukkuuden takia. Asumismenoissa kohtuullisina pidettyjä kustannuksia oli verrattu toisen kunnan normeihin ja hyväksyttävät määrät erosivat toisistaan esimerkiksi vesilaskun huomioimisen osalta. Kuntien vertailu keskenään on vaikeaa, sillä hyväksyttävät asumismenot on suhteutettu kunnan hintatasoon, eikä eri kuntien vertailu ole siitä syystä mahdollista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMISEN SUUNNASTA

Toimeentulotuen asiakkaat pitävät nopeutta tärkeimpänä arviointikriteerinä, kun he arvioivat mielipiteitään toimeentulotukikäytäntöjä kohtaan. Toimeentulotukipäätös on varmasti yhtä tärkeä saada mahdollisimman pian, oli asiakas sitten ensimmäistä kertaa hakijana tai kuukausittain. Ensimmäisellä hakukerralla moni asia on uutta ja hakemuksen täyttäminen voi tuntua vaikealta. Mikäli toimeentulotuen tarpeen ensikertalaisella on aiheuttanut jokin äkillinen elämänmuutos, tuntuu taloudellisen tilanteen hetkellinen turvaaminen varmasti tärkeältä, eikä päätöstä haluaisi odotella turhan kauaa. Sama pätee myös toimeentulotuen kuukausittaisia hakijoita. Mikäli omalle pankkitilille ei tule Kelan etuuksia, on toimeentulotuki ainoa todellinen pankkitilillä näkyvätulo. Tämä tulo olisi varmasti tärkeää saada tilille aina tasaisin väliajoin, jotta kuukaudeksi tarkoitetulla tuella ei tarvitsisikaan yrittää sinnitellä paria kuukautta.

Seitsemän arkipäivän käsittelyaika lasketaan siten, että mikäli asiakas toimittaa toimeentulotukihakemuksen sosiaalikeskukseen perjantaina 26.7.2013, kirjataan hakemus sen päivän aikana saapuneeksi. Mikäli hakemus käsiteltäisiin maanantaina 29.7.2013, olisi se käsitelty yhden arkipäivän sisällä. Asiakkaalle tämä olisi kuitenkin tarkoittanut jo viikonlopun yli odottelua ja useampaa päivää.

Lisäselvityspyyntöjen lähettäminen postissa ja tuntui olevan niin asiakkaille kuin työntekijöilläkin kehittämisen aiheena. Asiakkaat ovat jo ilmeisesti tottuneet Kelan uudistukseen, jossa tarvittavia lisätietoja kysytään puhelimitse ja kokeneet sen hyvänä käytäntönä. Lisäselvityspyynnöt olivat asiakkaiden mielestä huono asia myös yleisesti. Uskon että tämä johtuu lähinnä siitä, että lisäselvitysten pyytäminen lisää käsittelyaikaa ja pitkittää toimeentulotukipäätöksen saamista pankkitilille. Työntekijöitä ajatellen lisäselvityspyynnöt ovat kuitenkin tärkeitä. Työntekijä tarvitsee riittävät tiedot, jotta päätös voidaan tehdä. Työntekijä on kuitenkin vastuussa tekemästään päätöksestä.

Omaa käsittelijää toivottiin lähinnä siitä syystä, ettei uudelle käsittelijälle tarvitsisi aina selittää omaa tilannetta, vaan käsittelijä muistaisi sen edellisen hakemuksen ja

päätöksen perusteella. Vastaajissa oli mukana pitkäaikaisia asiakkaita, jotka ovat ennen kirjalliseen käsittelyyn siirtymistä olleet jonkun käsittelijän omia asiakkaita aluejaon perusteella. Oman käsittelijän saamisen saatetaan ajatella myös vähentävän lisäselvityspyyntöjen lähettämistä. Kuitenkin, mikäli hakemuksesta puuttuu jotain olennaista, voi omakin käsittelijä joutua pyytämään liitteitä lisäselvityspyynnöllä, mikäli päätöksenteko ei ilman kyseistä liitettä ole mahdollista.

Työntekijät ja palvelu mainittiin 19 kertaa toimeentulotukikäytännön hyvänä asiana. Vastaajat kokivat saaneensa hyvää palvelua ja heihin oli suhtauduttu inhimillisesti. Vastaajat mainitsivat myös sen, että ongelmatilanteissa he saavat apua joko toimeentulotuen käsittelijöiltä tai neuvonnasta palvelusihteeriltä. Palvelu oli mainittu kaksi kertaa huonona asiana toimeentulotukikäytännössä. Tästä on kuitenkin vaikeaa päätellä, tarkoitettiinko palvelulla sitä, että henkilö olisi kokenut saaneensa huonoa palvelua joltakin työntekijältä vai tarkoitettiinko sillä sitä, että toimeentulotuen hakeminen yleensä on hankalaa.

Neljänneksi eniten vastauksissa mainittiin sosiaalikeskuksen puhelinajat. Palvelusihteerille voi sosiaalikeskuksen neuvontaan soittaa arkipäivisin klo 9.00-11.30 ja 12.30-14.00. Palvelusihteerin ei itse käsittele toimeentulotukihakemuksia, mutta antaa neuvoja hakemusta varten ja kertoo minkä päivän hakemuksia käsitellään. Toimeentulotukihakemuksien käsittelijät eli etuuskäsittelijät, sosiaalityön palveluohjaajat ja sosiaalityöntekijät vastaavat asiakkaiden soittoihin puhelinaikoina, jotka ovat arkisin maanantaina, tiistaina, torstaina ja perjantaina klo 9.00-10.00. Puhelinajat ovat hankalia juuri työssäkäyville asiakkaille, mikäli aamulla ei ole mahdollisuutta soittaa. Välttämättä iltapäivän aika ei olisi työssäkäyville yhtään sen parempi, mutta tämä riippuu tietenkin työajoista. Aamupäivän puhelintunti voi olla asiakkaan mielestä hankala, mikäli on nukkunut sen ohi eikä mahdollisuutta soittaa toimeentulotuen käsittelijälle ole kuin seuraavana arkipäivänä. Aamupäivällä puhelintunnin takia herääminen tuo kuitenkin elämään jotain rytmiä. Iltapäivän aika olisi hyvä siitä syystä, että saisi asian hoidettua, vaikka aamupäivän ajan aikana olisikin vielä nukkunut. Työntekijöiden kannalta on kuitenkin hyvä, että puhelintunti on aamupäivällä. Itse ainakin koin, että sen jälkeen on helppoa jatkaa ja aikatauluttaa omaa työskentelyä kun tietää että puhelintunti on jo mennyt. Puhelintuntia toivottiin myös pidemmäksi. Tämä olisi asiakkaan puolesta varmasti hyvä asia, mutta työntekijän työtä se hanka-

loittaa ja mahdollisesti hidastaa. Mikäli puhelintunti olisi koko virka-ajan pituinen, saattaisi puhelun jälkeen mennä taas aikaa, että saisi jatkettua keskeneräistä päätöstä.

7 POHDINTA

Tutkimuksen tekeminen oli alusta asti todella mielenkiintoista ja voisin sanoa opinäytetyön olleen yksi parhaista asioista koko koulutuksen aikana. Harmittamaan jäi ainoastaan se, etten keksinyt opinnäytetyön aihetta aikaisemmin, jotta tutkimus olisi voitu toteuttaa vielä laajemmassa mittakaavassa ja pidemmän ajan kuluessa. Toisaalta jokaisessa kyselylomakkeessa olleet kolme avokysymystä aiheuttivat sen, ettei vastausten analysointi ollut mikään viikon tai kahden työ, vaan siihen meni todella paljon aikaa. Opinnäytetyön tekeminen sijoittui kuitenkin hyvään aikaan, sillä pystyin töiden ohessa tekemään työtä ilman kovaa painetta sen valmistumisesta. Kyselylomake muotoutui helposti ja osoittautui toimivaksi. Työntekijöiden haastattelut eivät olisi olleet välttämättömiä, sillä asiakkaat vastasivat kyselyyni hyvin.

Teoriaosuuden kirjoittaminen taisi olla työn haastavin osuus. Kirjoittaminen tuntui takkuavan alusta asti, vaikka olin kuvitellut sen olevan työn helpoin osuus oman työkokemukseni mukaan. Teoriaosuuden lähteet olikin helppo löytää, mutta esimerkiksi lakitekstin kirjoittaminen ilman että teksti olisi ollut plagiointia, oli hidasta ja hankalaa. Halusin kuitenkin kirjoittaa mahdollisimman yksinkertaista tekstiä, jotta toimeentulotuesta mitään etukäteen tietämätönkin henkilö olisi saanut perustiedot siitä, miten toimeentulotukea haetaan ja myönnetään.

Koin että omasta työkokemuksestani etuuskäsittelijän ja sosiaalityön palveluohjaajan sijaisina oli todella paljon hyötyä tutkimuksen tekemisessä. Työntekijöiden antamiin haastatteluihin oli helppo samaistua, sillä olin itsekin saanut palautetta asiakkailta koskien juuri toimeentulotukikäytäntöjä. Omat kokemukseni henkilökohtaisista asiakastapaamisista olivat samanlaisia kuin mitä haastateltavillakin. Työkokemus helpotti myös palautuneiden vastauslomakkeiden analysointia. Asiakkaat olivat toisissa vastauksissa vastanneet hyvin lyhyesti, mutta pystyin itse pääättelemään, mitä he vas-

tauksellaan tarkoittavat. Esimerkiksi toive yhtä kuukautta pitemmistä päätöksistä oli saatettu mainita ”pätöksien pysyvyytenä”. Asiayhteydestä ja vastauksista muihin kysymyksiin pystyi kuitenkin päättämään mitä asiakas vastauksellaan tarkoitti.

Samantyyppisiä tutkimuksia samalle asiakasryhmälle on tehty suhteellisen vähän. Olisin halunnut verrata saamiani tutkimustuloksia jonkun toisen tekemään tutkimukseen, mutta se osoittautui vaikeaksi. Tutkimukset mitä löysin, oli tehty joko täysin erilaisella tutkimustavalla, asiakkaista valikoidulle pienelle ryhmälle tai omaa tutkimustani huomattavasti lyhyemmällä aikataululla. En kokenut että olisi ollut tarkoituksenmukaista tarkemmin verrata tuloksia esimerkiksi yhden päivän aikana toteutettuun kyselyyn. Myös Sastamalassa olleet monet kuntaliitokset ja sote-alueeseen liittymiset tekivät tutkimuskohteesta mielestäni erityisen ja vertaamisen vaikeammaksi.

Päivi Ränin ja Niina Väyrysen (2009) opinnäytetyönä tekemässä tutkimuksessa selvitettiin toimeentulotuen riittävyyttä, sen vaikutusta hyvinvointiin sekä sitä, miten toimeentulotukea tulisi kehittää. Tutkimusjoukko koostui viidestä Kemian toimeentulotuen käsittelijästä ja kahdesta toimeentulotuen asiakkaana olevasta lapsiperheestä. Ränin ja Väyrysen saamissa vastauksissa kehitysehdotuksiksi oli mainittu lapsilisän huomioimatta jättäminen toimeentulotukilaskelmassa sekä ensisijaisten etuuksien kehittäminen. Koska omassa tutkimuksessani selvitettiin sellaisia toimeentulotuen hakemiseen, myöntämiseen ja saamiseen liittyviä asioita, jotka ovat kunnan itse päättävissä ja järjestettävissä, ei tämänkaltaisia vastauksia tullut esiin.

Sari Rämän (2012) tekemässä opinnäytetyössä tutkittiin Kouvolan sosiaalitoimen toimeentulotukiasiakkaiden kokemuksia asiakkuudestaan. Tutkimukseen osallistui kaksitoista asiakasta, jotka olivat tulossa ensimmäistä kertaa asioimaan sosiaalitoimeen. Neljä vastaajaa oli sitä mieltä, ettei palvelua tulisi muuttaa mitenkään. Sosiaalitoimen sisääntuloa (sähköiset ovet, jotka avaa vahtimestari) oli vastauksissa kritisoitu, vaikka turvallisuussyt olikin ymmärretty. Kaksi asiakasta oli toivonut yksilöllisempää kohtelua. Lisäksi viikonloppuisien asemaa tulisi yhden vastaajan mielestä ottaa paremmin huomioon. Sastamalan sosiaalikeskuksessa ovet ovat myös lukossa, mutta asiakas pääsee kuitenkin ”luukulle” asioimaan. Vastauksissa ei tullut ollenkaan esille toiveita tilojen muuttamisesta.

Tutkimuksen mukaan suurin osa Sastamalan sosiaalikeskuksen asiakkaista on tyytyväisiä tämän hetkisiin toimeentulotukikäytäntöihin. Tämä oli todella mukava huomata ja antaa mielestäni kuvan siitä, että suurin osa vastaajista kokee saavansa hyvää ja tarpeenmukaista palvelua. Hyvän palautteen antaminen on aina huonoa palautetta vaikeampaa ja sen voi varmasti moni allekirjoittaa. Itsekin huomaa paljon useammin muistavan kertoa, mikäli jokin palvelu ei ole hyvää kuin sen että jokin palvelu olisi ollut hyvää.

Tutkimuksen edetessä tulee aina eteen asioita, joita ei tutkimuksen alussa ole ajateltu. Huomasin asiakkaiden vastauksia lukiessani, että olisi ollut mielenkiintoista kysyä kyselylomakkeissa asiakkaiden asuinpaikkaa. Koska kyseessä on kuntaliitoksien myötä kasvanut kaupunki, saattaa olla, että asiakkaat ovat eri alueilla eri mieltä palvelun toimivuudesta. Sote-alue Sotesiin kuuluu Sastamalan lisäksi vielä Punkalaidun, joka on tämän vuoden alusta tullut mukaan. Lisäksi Kiikoisten kunta liittyi Sastamalaan tämän vuoden alussa. Toimeentulotuen asiakkaat asuvat siis hyvin laajalla alueella. Kuntaliitokset ovat Sastamalassakin saaneet aikaan sen, että palvelut syrjäseuduilta vähenevät. Palveluiden keskittäminen keskusta-alueelle on saanut aikaan sen, että toimeentulotuen asiakkaiden matka palveluiden äärelle on kasvanut eikä henkilökohtaista palvelua saa enää päivittäin. Usealle henkilökohtainen palvelu sosiaalikeskuksen ”luukulla” on tärkeää, sillä toimeentulotuen käsittelijää ei voi tavata. Palveluneuvojalle voi luukulla jättää hakemuksen ja hän voi nopeasti tarkistaa, ovatko hakemuksessa mukana kaikki ne liitteet, joita edellisessä päätöksessä on pyydetty seuraavalla kerralla toimitettavan. Tätä palvelua ei kuitenkaan ole kuin Vammalassa, sosiaalikeskuksessa. Syrjäseuduilla tätä ainoata mahdollisuutta kasvokkain tapahtuvaan palveluun korvaa pahimmassa tapauksessa vain postilaatikko. Tai ei aivan. Mikäli puhelin ja puheaikaa löytyy, voi palvelusihteerille soittaa Vammalaan. Onneksi kuitenkin Mouhijärvellä, Punkalaitumella ja Äetsässä on mahdollista tavata ihminen hakemusta jättäessään ainakin yhtenä päivänä viikossa. Suodenniemi jääkin ainoaksi paikaksi, jossa mahdollisuutta tähän luukulta saatavaan palveluun ei ole.

Yhdessäkään vastauksessa ei oltu käytetty kirosanoja tai haukuttu ketään yksittäistä työntekijää. Sen sijaan yksittäisiä työntekijöitä oli kyllä kehattu nimellä. Vaikka palveluun ei tällä hetkellä oltaisikaan oltu tyytyväisiä, ei tyytymättömyyttä oltu ilmaistu epäasiallisesti. Tämä yllätti itseni hiukan, sillä tiesin että osa asiakkaista voi olla to-

della tyytymättömiä, jolloin ajattelisi helposti että asia puretaan paperille myös kiro-sanoja käyttäen. Tässä olin kuitenkin täysin väärässä.

Tutkimuksen edetessä huomasin, että työntekijöiden haastattelut olivat siltä osin tarpeettomia, että toimeentulotuen asiakkailta tuli tarpeeksi vastauksia tutkimusta varten. Työntekijöiden haastattelut toteutettiin alusta alkaen siitä syystä, että niistä saataisiin aineistoa tutkimusta varten, mikäli kävisikin niin, etteivät asiakkaat innostu vastaamaan kyselyyni tai kysymykset ymmärretään väärin. Lopputulos oli kuitenkin jopa odotettua parempi ja niissä oli jo pohdittu myös toteuttamisen mahdollisuuksia. Mukavaa oli huomata myös se, että moni vastaaja oli kirjoittanut tyhjän vastauksen sijasta esimerkiksi ”en osaa sanoa”. Tämä kertoi että vastausta oli mietitty, mutta siihen ei tällä hetkellä ollut mitään sanottavaa. Tyhjän vastauksen jättäminen olisi saanut tutkijan miettimään, onko vastaamatta jätetty siksi, että kysymys on ollut huonosti muotoiltu tai johtuuko se esimerkiksi kiinnostuksen puutteesta.

Vastauksissa tuli esille paljon sellaisia kysymyksiä, joihin asiakkaat saisivat vastauksen soittamalla sosiaalikeskuksen neuvontaan tai jollekin työntekijälle. Muutama vastaaja ihmetteli esimerkiksi sitä, miksi myönnetty toimeentulotuki näkyy Osuuspankin pankkitilillä vasta iltapäivällä (toimeentulotuki maksetaan Osuuspankin tililtä, jonka moni asiakkaista tietää ja on siitä syystä ottanut tilin samasta pankista tuensaamisen nopeuttamiseksi). Tämä johtuu siitä, että maksut kaupungin tililtä menevät muutaman eri henkilön/toimipaikan kautta. Kaupungin kokoisessa organisaatiossa varmasti harvoin voi työntekijä suoraan maksaa asiakkaalle mitään, ilman että maksut ”varmistetaan” toisen henkilön toimesta. Muutama muu taas ihmetteli sitä, miksi päätöksenteon jälkeen kestää kauan ennen kuin raha on omalla tilillä käytettävissä. Tähän vastaus löytyy pankkien toiminnasta, sillä eri pankkien välillä raha siirtyy hitaammin kuin saman pankin välisien tilien kesken.

Osa tutkimuksessa esiin tulleista asioista koski sellaisia asioita, jotka toimeentulotuen hakija voisi sopia ottamalla yhteyttä sosiaalikeskukseen ja osassa taas oli nähtävissä epätietoa tai väärinkäsityksiä. Hakijan on mahdollista saada toimeentulotuen perusosa tililleen kahdessa osassa, mikäli hän siitä ilmoittaa hakemuksessaan. Tulot otetaan myös aina huomioon nettosumman mukaan eikä bruttotulona. Tässä tapauk-

sessä asiakkaan kehitysehdotus on jo täysin käytössä oleva käytäntö ja ainoa puute on ollut tiedotuksessa.

Muutamassa vastauksessa toivottiin, että toimeentulotuen hakemiseen liittyvä paperisota loppuisi. Tällä tarkoitettiin jossakin vastauksessa sitä, että toimeentulotuki voitaisiin käsitellä vähemmällä määrällä liitteitä. Jossakin vastauksessa taas tällä tarkoitettiin, että palvelu siirtyisi Internetiin. Tälläkin hetkellä asiakas voi omalla vastuullaan lähettää hakemuksen ja siihen tarvittavia liitteitä sähköpostilla. Tämä kuitenkin vaatii sen, että asiakkaalla on itsellään käytössä tietokone. Mitä hakemuksen lähettäminen sähköisenä sitten tarkoittaisi? Verkkopankkitunnuksilla tulisi kirjautua, jotta yhteys voitaisiin saada suojatuksi ja lähettäjän henkilöllisyys varmistettua. Verkkopankkitunnuksilla saisi omasta pankista tiliotteet sähköisessä muodossa. Liitteiden skannaaminen sähköpostiin olisi pakollista tai sitten liitteet pitäisi postittaa sosiaalikeskukseen. Paljon laskuja tulee vieläkin paperiversiona, vaikka koko ajan siirrytään yhä enemmän verkkolaskutukseen. Liitteet toisivat ehkä eniten työtä hakemuksen lähettämisessä.

Tutkimuksen alussa oikeastaan ainoina ennakko-odotuksina olivat vastaukset, jotka koskivat henkilökohtaista tapaamista tai omaa käsittelijää. Kuitenkin tiedossa oli myös se, että tämä henkilökohtainen tapaaminen jakaa asiakkaat hyvin kahteen eri mielipiteeseen. Toiset ovat hyvin tyytyväisiä kirjalliseen käsittelyyn ja oikeastaan omaa käsittelijää toivottiin ilman että mainittiin halutaanko kuitenkin käydä vastaanotolla. Olisi ollut mielenkiintoista selvittää asuinpaikkaa kysymällä, ovatko kirjalliseen käsittelyyn tyytyväiset asiakkaat juuri niitä, jotka asuvat Vammalan ulkopuolella ja kokevat kirjallisen käsittelyn siitä syystä hyvänä, ettei heidän tarvitse kulkea Vammalaan toimeentulotuen käsittelyä varten työntekijän vastaanotolle.

Tutkimuksen jälkeen ei ole epäilystäkään siitä, etteikö aikuissosiaalityön asiakaskuntaa kannattaisi ottaa tutkimuskohteeksi. 85 vastausta kyselyyn, josta ei ole tiedossa mitään palkintoa on mielestäni todella hyvin. Tietenkin palkintona voidaan pitää sitä, että palvelua kehitetään asiakkaan ehdottamaan suuntaan, mutta muutokset kuntatasolla tapahtuvat kuitenkin suhteellisen hitaassa aikataulussa. Kysymysten asettelut olivat onnistuneet, eikä ongelmaksi tullut se, että kysymykset olisi ymmärretty väärin. Vastauksissa tuli esille myös paljon mielipiteitä ja esimerkkitapauksia.

Kysymysten asettelu osoittautui onnistuneeksi, sillä vastauksia tuli huomattavasti vähiten viimeiseen kysymykseen, jossa kysyttiin miten kehittäisit Sastamalan toimeentulotukikäytäntöä. Ennakkoon oli oletuksena, että varsinaisen kehittämisehdotuksen kertominen on hyvien ja huonojen käytäntöjen mainitsemista vaikeampaa. Tästä syystä kehittämisehdotukset tulivat monta kertaa kerrottua jo kahdessa ensimmäisessä kysymyksessä.

Kyselylomakkeiden palauttaminen sosiaalikeskukseen osoittautui hyväksi valinnaksi. Asiakkaalle olisi tullut vastaamisesta huomattavasti enemmän vaivaa, mikäli hän olisi palauttanut vastauksensa suoraan tutkijalle postin välityksellä. Mielestäni vastausten määrä kertoo myös siitä, että ainakaan näille vastaajille ei koitunut ongelmaksi se, että he olisivat pelänneet vastausten vaikuttavan tuleviin toimeentulotukipäätöksiin. Vain muutama oli palauttanut vastauksensa suljetussa kirjekuoressa, jolloin varmistui se, ettei sosiaalikeskuksessa nähdä vilaustakaan vastauksesta. Mikäli olisin saanut tietää asiakkaiden nimet ja osoitteet ja olisin itse lähettänyt heille kyselylomakkeet, olisi eteen tullut tutkimuksen eettiset ongelmat. Vaikka olisinkin itse pitänyt kiinni vaitiolovelvollisuudestani ja saanut luvan tietojen saamiseen, ei asiakkaan rooli tutkimuksessa olisi ollut enää samanlainen. Hänen henkilötietojaan olisi jo kerrottu eteenpäin ilman että hän olisi siihen itse suostunut.

Sain muutamia epäilyjä tutkimuksen alussa koskien aikuissosiaalityön asiakkaiden valmiuksia vastata kyselyyni. Nämä epäilyt johtuivat siitä, että asiakasryhmässä on sellaisia henkilöitä, joilla oma elämänhallinta on vaikeaa eivätkä voimavarat välttämättä riitä edes tarvittavien papereiden täyttämiseen. Mielestäni saamieni vastausten määrän voisi ajatella johtuvan siitä, että toimeentulotuen asiakkaissa on entistä enemmän ”tavallisia” ihmisiä, joilla elämän ainoa ongelma on taloudellinen selviäminen. Työstä saatu palkka ei välttämättä riitä täyttämään välttämättömiä tarpeita. Vastaajissa on voinut olla myös sellaisia asiakkaita, jotka ovat olleet pois työelämästä jo pitemmän aikaa, mutta ongelmia elämän muilla alueilla ei ole. Arki ja omien asioiden hoitaminen sujuvat, kun vaan taloudellinen tilanne on turvattu toimeentulotuen turvin.

Tekemääni tutkimusta voitaisiin jatkossa hyödyntää siten, että tutkimus toistettaisiin muutaman vuoden kuluttua ja kysyttäisiin enemmän asiakkaiden taustatietoja, kuten esimerkiksi asuinpaikkaa. Tietenkin, mikäli Sastamalan toimeentulotukikäytännöissä tapahtuisi merkittäviä muutoksia, voisi tutkimuksen toistaa aikaisemmin.

Mielestäni tutkimustuloksista voidaan nostaa pari kohtaa, joiden käytettävyyttä tulisi arvioida laajemmin. Iltapäivään sijoittuvan puhelinajan toteuttamismahdollisuuksia voisi mielestäni tarkastella. Esimerkiksi yhtenä iltapäivänä viikossa, voisi pitää ylimääräisen puhelintunnin. Tietysti olisi hyvä, mikäli puhelintunti voisi olla kaikilla toimeentulotuen käsittelijöillä, mutta mahdollisuuksien mukaan sen voisi koittaa järjestää ainakin osalle työntekijöistä. Puhelinaikojen laajentamisen lisäksi arvioisin myös mahdollisuutta tavata toimeentulotuen käsittelijä halutessaan muutaman kerran vuodessa. Tämän toteuttaminen vaatii kuitenkin tarkkaa harkintaa ja hyvien ja huonojen puolien punnitusta. Asian arvioiminen sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmat huomioon ottaen on hankalaa. Olisiko vaihtuvasta, mutta toisinaan tavattavissa olevasta työntekijästä asiakkaalle niin paljon hyötyä, että toimintatapa kannattaisi ottaa käytäntöön?

Nähtäväksi jää, tuleeko tutkimuksesta olemaan hyötyä Sastamalan sosiaalikeskukselle. Käytäntöjen muuttaminen ja kehittäminen kuntatasolla on aina pitkä prosessi. Työntekijöitä ajatellen, on varmasti tärkeää että hyvää palautetta on tämän työn kautta saatu kuulla eivätkä kehitysehdotukset ole koskeneet työntekijöiden tapaa toimia, vaan ainoastaan käytäntöjä. Koska toimeentulotuen hakemiseen voi joillakin liittyä ikäviä tunteita ja häpeää, on äärimmäisen tärkeää että asiakas kokee tulevansa kohdatuksi ihmisenä. Ihmisiä työntekijätkin kuitenkin vain ovat.

”Ei kait kukaan nauti sossun asiakkaana olostä?! Se on tosi häpeällistä, kun on joutunut tähän tilanteeseen -- voisi antaa sellaisen varmuuden että ei hylätä. Että ei tarvits olla sellaisessa pelossa ja jännitystilassa koko ajan. Pelätä sitä jos toimeentulotukikin vietäisiin pois -- ei tässä tilanteessa olla vapaaehtoisesti!” (asiakkaan vastaus kyselylomakkeessa)

LÄHTEET

Ahola, E & Hiilamo, H. Toimeentulotuki kuvaa köyhyyttä Helsingissä. Tutkimus-blogi. 25.4.2013. Viitattu 16.7.2013. <http://blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/1405>

Forss, P & Vatula-Pimiä, M-L. 2007. Sosiaalinen turva ja hyvinvointi. Helsinki: Edita.

Hokkanen, A. VS: toimeentulotukipäätösten määrät tutkimuksen aikana. Lähetetty 15.7.2013 klo 12.26. Vastaanottaja: laura.hulkari@student.samk.fi

Kanniainen, V. Köyhyyden anatomia Suomessa. Libera-blogi. 17.1.2013. Viitattu 16.7.2013. <http://www.libera.fi/blogi/koyhyiden-anatomia-suomessa/>

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laki toimeentulotuesta. 1997. L 30.12.1997/1412 muutoksineen.

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Räinä, P & Väyrynen, N. 2009. Toimeentulotuki osana elämää: lapsiperheiden kokemuksia ja sosiaalitoimen työntekijöiden käsityksiä toimeentulotuesta. AMK-opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.9.2013. <http://publications.theseus.fi/handle.10024/7026>

Rämä, S. 2012. Toimeentulotukiasiakkaan kokemuksia asiakkuudesta sosiaalitoimistossa Kouvolassa. AMK-opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Viitattu 25.9.2013. <http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42456>

Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystalveluiden toimeentulotuen soveltamisohjeet 1.5.2013.

Sosiaalihuoltolaki. 1982. L 17.9.1982/710 muutoksineen.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. 2013. Viitattu 12.5.2013. http://www.stm.fi/toimeentulo/tuet_ja_etuudet/toimeentulotuki

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. 2013. Viitattu 12.5.2013. <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfot/kuntainfo/-/view/1842508#fi>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut. 2013. Viitattu 12.5.2013 http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/aikuisten_sosiaalipalvelut/toimeentulotuki/toimeentulotuki

Toikko, T. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2006. Artikkeleita. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. www.tyolinja.fi

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. Tekes.
2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen.
<http://www.tekes.fi>

Asiakaskysely Sastamalan toimeentulotukikäytäntöjen kehittämistä varten

Rastita sopivin vaihtoehto.

1) Kuinka tyytyväinen olet Sastamalan tämän hetkiseen toimeentulotukikäytäntöön

- ☐ todella tyytyväinen
- ☐ jokseenkin tyytyväinen
- ☐ en osaa sanoa
- ☐ jokseenkin tyytymätön
- ☐ todella tyytymätön

2) Kuinka kauan olet ollut toimeentulotuen asiakkaana

- ☐ alle vuoden
- ☐ 1-2 vuotta
- ☐ 3-4 vuotta
- ☐ 5-9 vuotta
- ☐ yli 10 vuotta

3) Mikä Sastamalan toimeentulotukikäytännössä on mielestäsi hyvää?

4) Mikä Sastamalan toimeentulotukikäytännössä on mielestäsi huonoa?

5) Miten kehittäisit Sastamalan toimeentulotukikäytäntöä?

Hei.

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmassa ja tavoitteenani on valmistua joulukuussa 2013 sosionomiksi (AMK). Teen opinnäytetyön yhteistyössä Sastamalan sosiaalikeskuksen aikuissosiaalityön kanssa. Tarkoituksena on saada Teidän kokemuksen, ajatuksen, idean ja ehdotuksen kuuluviin, jotta ne voidaan ottaa huomioon toimeentulotukikäytäntöjä ja palvelua kehitettäessä.

Tässä muutamia esimerkkejä siitä, minkälaisia asioita voitte vastatessanne miettiä: Ovatko puhelinajat mielestänne riittävät? Ovatko päätökset selkeitä ja helposti ymmärrettävissä? Miten koette sen, että asiakkaalla ei ole omaa käsittelijää? Tiedotetaanko kesän sulkuajasta riittävästi? Millaiseksi koette kirjallisen käsittelyn?

Vastaaminen tapahtuu kääntöpuolella olevalla kyselylomakkeella nimettömänä. Vastaukset voi palauttaa sosiaalikeskuksen neuvontaan esimerkiksi hakemuksen liitteenä. Vastausaikaa on 30.6.2013 asti. Neuvonnasta vastauslomakkeet siirretään lukittuun laatikkoon, joten vastaukset eivät tule kenenkään muun kuin minun tietooni ennen tulosten esittämistä syksyllä 2013. Esitän syksyllä 2013 kokoamani tutkimustulokset ja kehittämisehdotukset Sotesin perhe- ja sosiaalipalveluiden henkilöstölle. Mikäli Teillä on jotain kysyttävää, sosiaalikeskuksen henkilökunnalta saa lisätietoa. Suuri kiitos vastauksestanne!

Ystävällisin terveisin

Laura Hulkari

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Olen Satakunnan ammattikorkeakoulun sosiaalian koulutusohjelman opiskelija Laura Hulkari. Opiskelen viimeistä vuotta sosionomiksi (AMK) suuntautuen mielen-terveys- ja päihdetyöhön. Tarkoituksena minulla on valmistua joulukuussa 2013. Opinnäytetyöni käsittelee toimeentulotuen asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisideoita toimeentulotukikäytäntöä kohtaan. Toimeentulotukikäytännöllä tarkoitan tässä tutkimuksessa sellaisia toimeentulotuen hakemiseen, ratkaisemiseen ja saamiseen liittyviä asioita ja menettelytapoja, jotka ovat kunnan/kuntayhtymän/kaupungin itse päätettävissä ja järjestettävissä.

Tutkimusaineisto kerätään ajalla 1.3.-31.5.2013, jolloin kaikki toimeentulotukipäätöksen saavat asiakkaat saavat päätöksen mukana kyselylomakkeen. Kyselylomake voidaan palauttaa esimerkiksi seuraavan hakemuksen yhteydessä. Lisäksi haastattelun aikuissosiaalityön tiimin työntekijät 30.6.2013 mennessä.

Sitoudun noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita ja vallitsevaa tietosuojalainsäädäntöä. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä vastaajan henkilöllisyys tule missään kohtaa tunnistettavaksi. Tutkimusaineisto säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen asti, jonka jälkeen kaikki materiaali hävitetään.

Sastamalassa 27.2.2013

Laura Hulkari

Laura Hulkari

laura.hulkari@student.samk.fi

SASTAMALAN KAUPUNKI
Perhe- ja sosiaalipalvelut

VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

Yleiset päätökset

Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja

28.2.2013

11§

Tutkimusluvan myöntäminen

Perustelut

Satakunnan ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman opiskelija Laura Hulkari on toimittanut 27.2.2013 tutkimuslupahakemuksen. Hulkari opiskelee viimeistä vuotta sosionomiksi (AMK) suuntautuen mielenterveys- ja päihdetyöhön. Hulkarin on tarkoitus valmistua joulukuussa 2013. Opinnäytetyö käsittelee toimeentulotuen asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisideoita toimeentulotukikäytäntöjä kohtaan. Toimeentulotukikäytännöillä Hulkari tarkoittaa sellaisia toimeentulotuen hakemiseen, ratkaisemiseen ja saamiseen liittyviä asioita ja menettelytapoja, jotka ovat kunnan / kuntayhtymän/ kaupungin itse päätettävissä ja järjestettävissä. Hulkarilla on tarkoitus kerätä tutkimusaineisto ajalla 1.3-31.5.2013 siten, että kaikki toimeentulotukipäätöksen saavat asiakkaat saavat päätöksen mukana kyselylomakkeen. Nimettömät vastaukset toimitetaan sosiaalikeskukseen, lukittuun postilaatikkoon 30.6.2013 mennessä. Lisäksi Hulkarilla on tarkoitus haastatella kaikki aikuissosiaalityöntekijät 30.6.2013 mennessä.

Hulkari sitoutuu noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita ja vallitsevaa tietosuojalainsäädäntöä. Kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti, eikä vastaajan henkilöllisyys tule missään kohtaa tunnistettavaksi. Tutkimusaineisto säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen asti, jonka jälkeen kaikki materiaali hävitetään.

Päätös

Päätän myöntää Laura Hulkarille tutkimusluvan hakemuksen mukaiseen tutkimukseen. Kyselylomake saatekirjeineen on toimitettava aikuissosiaalityön päällikön hyväksyttäväksi ennen sen toimittamista asiakkaille.

28.2.2013

Kautto Hanna
Perhe- ja sosiaalipalvelujohtaja

JAKELU

Hulkari Laura
Aikuissosiaalityön päällikkö Hokkanen Anne

Otto-oikeus

Yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveyslautakunta